

# **Ajuda on-line do Oracle CRM On Demand**

Versão 45

Agosto 2022

**ORACLE®**



# Conteúdo

---

<b>1</b>	<b>Conceitos Básicos</b>	<b>27</b>
	O que fazer primeiro	28
	Conectando-se como um novo usuário	29
	About the Interface	30
	Visão Geral de Página por Página do Oracle CRM On Demand	37
	Mostrando ou ocultando a Barra de ação	42
	Minha Página Inicial	42
	Reviewing Your Alerts	45
	Trabalhando com o Message Center	47
	Como Trabalhar com Análises e Painéis Incorporados	48
	Trabalhando com applets de feeds RSS	49
	Trabalhando com registros	50
	Sobre acesso a dados, compartilhamento de registros e propriedade de registro	50
	About the Layouts of New Record Pages	54
	Criando Registros	54
	About Concatenated Fields	58
	Sobre campos exibidos como imagens	61
	Sobre os campos da lista de opções, os grupos de valores da lista de opções e as divisões	62
	Sobre Campos Mascaráveis	65
	Sobre Caracteres Especiais em Endereços de E-mail	65
	About the HTML Editor	66
	HTML Code for Note Fields and Workflow Email Messages	68
	Exibindo imagens nas páginas Detalhes do registro	75
	Sobre os indicadores de registro para seções de informações relacionadas	76

Sobre a View Aprimorada para Guias de Informações Relacionadas	78
Localizando Registros	79
Copiando Registros	121
Visualizando Registros	121
Sobre o Bloqueio de Registro	122
Atualizando detalhes dos registros	123
Linking Records to Your Selected Record	126
Atualizando registros vinculados nos registros principais	133
Página Registros Favoritos	134
Trabalhando com Listas	135
Transferindo a propriedade de registros	157
Compartilhando Registros (Equipes)	157
Como Atribuir um Membro da Equipe a uma Lista de Registros	160
Alterando o livro personalizado principal em um registro	161
Atualizando grupos de registros	162
Merging Records	163
Support for the Merge Functionality	166
Sobre como Reter Livros Personalizados Vinculados ao Mesclar Registros	168
Adicionando Observações	170
Trabalhando com a lista de observações	173
Assinando para Receber Observações	173
Enviando observações para outros usuários	174
Trabalhando com Anexos	174
Usando Scripts de Avaliação	181
Excluindo e restaurando registros	182
Excluindo e restaurando registros	186
Viewing Audit Trails for Records	189

---

Sobre duplicatas ao criar registros	190
Imprimindo informações que aparecem nas páginas	196
Exibindo Informações de Serviço do Oracle CRM On Demand	196
Acessando Documentação da Versão do Oracle CRM On Demand	198
Sobre como ativar e desativar o código personalizado e o indicador de código personalizado	198
Recuperando o ID de entrada do usuário ou redefinindo a senha	199
Sobre a Duração da Sessão do Oracle CRM On Demand	200
Sobre Sessões Simultâneas no Oracle CRM On Demand	201
Requisitos do Sistema para o Oracle CRM On Demand	201
Notas da Versão do Oracle CRM On Demand	202
Entrando em Contato com a Oracle	202
Saindo do Oracle CRM On Demand	202
<b>2 Calendário e Atividades</b>	<b>203</b>
Sobre calendários e estilos de tema	203
Sobre Dias de Trabalho e Horas Úteis do Calendário	208
Trabalhando com as páginas Calendário	209
Gerenciando calendários e atividades	212
Exibindo Atividades	213
Criando Atividades	215
Sobre Lembretes de Atividades	216
Atualizando Atividades	217
Removendo Usuários de Atividades	217
Sobre como Arrastar e Soltar Compromissos no Calendário	218
Trabalhando com listas de atividades	219
Limitando registros de atividades exibidos	224
Marcando tarefas como concluídas	224
Atribuindo atividades a outro funcionário	225
Rastreando visitas (chamadas de vendas) para clientes	225
Planejamento de Chamadas em Massa	231
Ajustando Respostas à Mensagem	234

---

Agendando compromissos com outras pessoas	236
Salvando compromissos como arquivos iCalendar	238
Sobre as informações nos arquivos iCalendar	239
Exibição dos calendários de outros usuários	240
Página Configurações do Calendário	242
Compartilhando seu Calendário	242
Configurando a exibição padrão de calendário	243
Adicionando exibições de calendário personalizadas	245
Exibindo listas de tarefas do grupo	246
Usando scripts de avaliação da atividade	246
Sobre a Sincronização do Evento e do Compromisso	247
Campos de Atividade	248
<b>3 Marketing</b>	<b>255</b>
Gerenciando o Marketing	255
Processo de manuseio de campanhas	255
Processo de manuseio de leads	255
Campanhas	256
Trabalhando com Campanhas - Página inicial	256
Gerenciando Campanhas	258
Campos da Campanha	261
Leads	263
Trabalhando com a página inicial Leads	268
Gerenciando Leads	271
Campos de Leads	280
<b>4 Vendas</b>	<b>285</b>
Gerenciando Vendas	285
Processo de gerenciamento de oportunidades	285
Processo de gerenciamento de contas	286
Processo de gerenciamento de contatos	286

---

Processo de gerenciamento de previsões para usuários de vendas	287
Processo de gerenciamento de previsões para administradores de previsão	287
Processo de gerenciamento de calendário e atividades	287
Leads (Aspectos de Vendas)	288
Contas	288
Trabalhando com as Contas - Página inicial	288
Gerenciando Contas	290
Campos da Conta	308
Contatos	311
Trabalhando com os Contatos - Página inicial	311
Gerenciando Contatos	313
Contatos - Campos	330
Oportunidades	335
Sobre oportunidades e previsões	335
Trabalhando com as Oportunidades - Página inicial	338
Gerenciando Oportunidades	340
Sobre Equipes da Oportunidade	352
Sobre Estágios de vendas e recurso Atualização em massa	353
Campos da Oportunidade	354
Previsões	358
Trabalhando com a Página inicial de previsão	358
Gerenciando Previsões	359
Página Detalhes da Previsão	365
Campos de Previsão	367
Endereços	369
Trabalhando com a página inicial Endereço	371
Gerenciando Endereços	372
Campos de Endereço	383

Sobre os campos de código geográfico no tipo de registro de endereço	385
Sobre as Geocodificação das Informações de Endereço	386
Ativos	392
Trabalhando com a Página Inicial do Ativo	392
Gerenciando Ativos	393
Mapas	393
Localizando endereços em mapas	395
Performing Proximity Searches	396
Obtendo Orientações de Trajeto	399
Mapeamento e geocodificação da cobertura de dados	401
<b>5 Planejamento Comercial</b>	<b>403</b>
Cenário de gerenciamento de planos para uma única conta	404
Cenário de gerenciamento de planos para um grupo de contas ou territórios	404
Cenário de gerenciamento de planos para contatos	405
Cenário de gerenciamento de planos para objetivos e produtos	406
Planos Comerciais	407
Trabalhando com a página inicial Plano comercial	407
Gerenciando Planos Comerciais	409
Campos do Plano Comercial	410
Objetivos	412
Trabalhando com a página inicial Objetivo	413
Gerenciando Objetivos	414
Campos de Objetivo	415
Contas do Plano	417
Trabalhando com a página inicial Conta do plano	417
Gerenciando Contas do Plano	418
Campos da Conta do Plano	419
Contatos do Plano	420
Trabalhando com a página inicial Contato do plano	420

---

Gerenciando Contatos do Plano	421
Campos de Contato do Plano	422
Oportunidades do Plano	423
Trabalhando com a página inicial Oportunidade do plano	423
Gerenciando Oportunidades do Plano	424
Campos da Oportunidade do Plano	425
<b>6 Soluções e Solicitações de Serviço</b>	<b>427</b>
Processo de gerenciamento de solicitações de serviço	427
Criando uma solicitação de serviço	427
Trabalhando em uma Solicitação de Serviço	427
Resolvendo uma Solicitação de Serviço	427
Fechando uma Solicitação de Serviço	428
Solicitações de Serviço	428
Trabalhando com a Solicitação de serviço - Página inicial	428
Gerenciando Solicitações de Serviço	430
Campos da Solicitação de Serviço	433
Soluções	437
Sobre Gerenciamento das Soluções	437
Trabalhando com a Página inicial de solução	439
Gerenciando Soluções	440
Campos de Solução	442
<b>7 Redes Sociais</b>	<b>445</b>
Sobre o Oracle Social Engagement and Monitoring	445
Mídia Social	445
Trabalhando com a página inicial Mídia social	446
Gerenciando Mídias Sociais	447
Campos de Mídia Social	447
Perfis Sociais	448
Trabalhando com a página inicial Perfil social	448

Gerenciando Perfis Sociais	450
Campos de Perfil Social	450
Sobre o Oracle Social Network	451
Trabalhando com o Oracle Social Network	452
<b>8 Gerenciamento de relacionamento do parceiro e alta tecnologia</b>	<b>455</b>
Gerenciando o PRM e a alta tecnologia	455
Parceiros	456
Trabalhando com a página inicial Parceiros	456
Gerenciando Contas do Parceiro	458
Campos de Parceiro	460
Programas de Parceria	461
Trabalhando com a página inicial Programas de parceria	462
Gerenciando Programas de Parceria	463
Campos de Programa de Parceria	467
Aplicativos	468
Trabalhando com a página inicial Aplicativos	468
Gerenciando Aplicativos	470
Campos de Aplicativos	473
Registros de Negócio	476
Trabalhando com a página inicial Registro de negócio	476
Gerenciando Registros de Negócio	478
Campos de Registro de Negócio	486
Solicitações MDF	489
Trabalhando com a página inicial de solicitações de MDF	490
Gerenciando Solicitações MDF	491
Campos de Solicitações MDF	497
Solicitações de Preços Especiais	499
Trabalhando com a página inicial Solicitação de preços especiais	500
Gerenciando solicitações de preços especiais	502

Gerenciando produtos com preço especial como itens relacionados	508
Campos de solicitação de preços especiais	511
Fundos	514
Trabalhando com a Página inicial de fundos	514
Gerenciando Fundos	517
Campos de Fundo	523
Cursos	525
Trabalhando com a página inicial Curso	525
Gerenciando Cursos	527
Course Fields	530
Campos de Inscrição do Curso	533
Exames	534
Trabalhando com a página inicial Exame	534
Gerenciando Exames	536
Exam Fields	539
Campos de Registro do Exame	542
Certificação	543
Trabalhando com a página inicial Certificação	543
Gerenciando Certificações	545
Certification Fields	548
Campos da Solicitação de Certificação	550
Credencial	551
Trabalhando com a página inicial Credencial	551
Gerenciando Credenciais	553
Accreditation Fields	556
Campos de Solicitação de Credencial	559
<b>9 Ciências Biológicas</b>	<b>561</b>
Processos de Ciências Biológicas	561
Eventos	564

---

Trabalhando com a página inicial do evento	564
Gerenciando Eventos	566
Campos de Evento	569
Licenças do Estado do Contato	571
Trabalhando com a página inicial Licença do estado do contato	571
Gerenciando licenças do estado do contato	572
Campos de licença do estado do contato	573
Gerenciando Amostras	574
Período do Estoque	576
Trabalhando com a página inicial Período do estoque	577
Gerenciando Períodos de Estoque	578
Campos de Período de Estoque	583
Estoque de Amostra	585
Relatório de Auditoria do Estoque	589
Transações de Amostra	592
Trabalhando com a página inicial Transação de amostra	593
Gerenciando Transações de Amostra	595
Campos de Transação de Amostra	624
Itens da Transação	627
Campos de Produto	630
Alocações	632
Trabalhando com a página inicial Alocação	632
Gerenciando Alocações	633
Campos de Alocação	634
Alocações de Contato HCP	636
Trabalhando com a página inicial de alocação de contato HCP	637
Gerenciando alocações de contato HCP	638
Campos de alocação de contato HCP	638
Lotes de Amostra	640

Trabalhando com a página inicial Lote de amostra	640
Gerenciando Lotes de Amostra	642
Campos de Lote de Amostra	642
Isenções de Responsabilidade da Amostra	643
Trabalhando com a página inicial do termo de isenção de responsabilidade sobre amostra	644
Gerenciando isenções de responsabilidade sobre amostra	646
Campos da isenção de responsabilidade de amostra	650
Campos da isenção de responsabilidade relacionada	653
Solicitações de Amostra	654
Trabalhando com a Página inicial da solicitação de amostra	655
Gerenciando Solicitações de Amostra	657
Campos de Solicitação de Amostra	657
Entrega de Conteúdo Personalizada	660
Planos de Envio de Mensagens	661
Trabalhando com a página inicial do plano de mensagem	661
Gerenciando Planos de Envio de Mensagens	662
Campos do Plano de Envio de Mensagens	665
Itens do plano de envio de mensagens	668
Trabalhando com a página inicial do item do plano de mensagem	668
Gerenciando os itens do plano de mensagem	669
Campos do item do plano de mensagem	671
Relações do item do plano de mensagem	674
Trabalhando com a página inicial de relações do item do plano de mensagem	674
Gerenciando as relações do item do plano de mensagem	675
Campos de relações do item do plano de mensagem	676
Envio de Mensagens de Produto Estruturado	678
Selecionando os layouts de página de envio de mensagens de produto estruturado	679

Associando objetivos de chamada, próximos objetivos de chamada e resultados a produtos detalhados em uma chamada de vendas	680
Selecionando o Objetivo de chamada principal, o Próximo objetivo de chamada principal ou o Resultado principal de um Produto detalhado	683
Exemplo de uso dos registros de envio de mensagens de produto estruturado e das indicações de produto	683
Indicações do Produto	685
Trabalhando com a página inicial Indicação do produto	685
Gerenciando Indicações de Produto	687
Campos de Indicação de Produto	688
Ordens	689
Trabalhando com a página inicial Ordem	689
Gerenciando ordens	690
Campos de ordem	694
Cotações	695
Produtos bloqueados	696
Trabalhando com a Página inicial de produto bloqueado	697
Gerenciando produtos bloqueados	698
Campos de produtos bloqueados	700
<b>10 Gerenciamento de bens</b>	<b>701</b>
Famílias	701
Trabalhando com a Página inicial de família	702
Gerenciando famílias	704
Campos de família	706
Carteiras	708
Trabalhando com a Página inicial de conta da carteira	708
Gerenciando contas da carteira	710
Campos de conta da carteira	711
Contas financeiras	714
Trabalhando com a Página inicial da conta financeira	716

Gerenciando contas financeiras	717
Campos de conta financeira	717
Titulares da conta financeira	719
Trabalhando com a Página inicial do titular da conta financeira	719
Gerenciando titulares da conta financeira	721
Campos de titular da conta financeira	721
Investimentos da conta financeira	722
Trabalhando com a Página inicial de investimento da conta financeira	723
Gerenciando investimentos da conta financeira	724
Campos de investimento da conta financeira	724
Planos financeiros	725
Trabalhando com a Página inicial do plano financeiro	726
Gerenciando planos financeiros	727
Campos de plano financeiro	727
Produtos financeiros	729
Trabalhando com a página inicial Produtos financeiros	731
Gerenciando produtos financeiros	732
Campos de produtos financeiros	733
Transações financeiras	735
Trabalhando com a página inicial Transação financeira	735
Gerenciando transações financeiras	736
Campos de transações financeiras	736
<b>11 Seguro</b>	<b>739</b>
Gerenciando seguro	739
Processo de execução do planejamento de canal	740
Processo de geração do primeiro aviso de perda de pedidos de indenização	740
Processo de recrutamento e estabelecimento de relacionamentos de agente-corretor	740

---

Processo de gerenciamento de relacionamento de agente-corretor	740
Processo de planejamento de vendas e orçamento	741
Processo de gerenciamento de solicitações de serviço	741
Processo de conversão de leads de seguros em clientes com o modelo de sucesso do produtor	741
Demandas	743
Trabalhando com a Página inicial de demanda	743
Gerenciando demandas	744
Campos de demanda	745
Coberturas	749
Trabalhando com a Página inicial da cobertura	749
Gerenciando coberturas	750
Campos de cobertura	750
Danos	752
Trabalhando com a Página inicial do dano	752
Gerenciando danos	753
Campos de danos	754
Propriedades do seguro	755
Trabalhando com a página inicial Propriedade do seguro	755
Gerenciando propriedades do seguro	756
Campos de propriedades do seguro	757
Partes envolvidas	757
Trabalhando com a página inicial Parte envolvida	758
Gerenciando partes envolvidas	759
Campos de parte envolvida	759
Apólices	760
Trabalhando com a Página inicial de apólice	761
Gerenciando apólices	762
Campos de apólice	763

Titulares da apólice	765
Trabalhando com a página inicial Titular da apólice	765
Gerenciando titulares da apólice	766
Campos de titulares da apólice	767
Perfil de Corretor	768
Trabalhando com a página inicial Perfis de corretores	768
Gerenciando perfis do corretor	769
Campos de perfil de corretor	770
<b>12 Automotivo</b>	<b>773</b>
Concessionárias	773
Trabalhando com a página inicial Concessionária	773
Gerenciando concessionárias	774
Campos de concessionária	775
Veículos	778
Trabalhando com a página inicial Veículos	778
Gerenciando Veículos	780
Campos de veículo	785
<b>13 Personalizando seu aplicativo</b>	<b>789</b>
Updating Your Personal Details	790
Sobre configurações de perfil para usuários	798
Sobre a configuração Item com base em função pode ler todos os registros	800
Definindo o seu tipo de registro de pesquisa padrão	800
Configurando o seu Tema	801
Definindo seu modo de visualização de registro	801
Alterando a configuração de idioma	802
Exibindo campos de trilha de auditoria	803
Gerenciando sua cota	803
Revisando sua atividade de conexão	804
Alterando sua senha	804
Configurando suas questões de segurança	804

---

Examinando suas informações de delegado	805
Adicionando usuários delegados	806
Concedendo acesso à conexão ao suporte técnico	806
Exibindo suas guias	807
Alterando a apresentação da sua página Detalhes	807
Personalizando as Apresentações de Informações Relacionadas	809
Personalizando as Apresentações de Campo	813
Gerenciando Indicadores de Registro para Seções de Informações Relacionadas	816
Alterando as apresentações da página inicial	817
Changing Your Action Bar Layout	817
Configurando seu calendário	818
Accessing the Data and Integration Tools	821
Exibindo suas solicitações de exportação	822
Fazendo Download e Excluindo Anexos de Solicitações de Exportação	823
Accessing Your Pending and Sent Emails	824
Sobre os widgets do On Demand	826
Incorporando um widget de listas favoritas	827
Incorporando um widget do Message Center	827
Incorporando um widget de relatórios	828
Incorporando um widget de Lista simples	829
<b>14 Trabalhando com outros aplicativos</b>	<b>831</b>
Adicionando e-mails do Microsoft Outlook e do Lotus Notes	831
Usando o Oracle CRM On Demand Integration for Office	837
Como usar a Intercalação de correspondência para Word	837
Sobre a barra de ferramentas do On Demand Integration na Intercalação de correspondência para Word	838
Fazendo download do modelo Intercalação de correspondência do Word	839
Criação de modelos de Intercalação de correspondência para Word	839
Criação de malas diretas e e-mails em massa com a Intercalação de correspondência para Word	840
Como usar Relatórios e análises para Excel	841

Excel	Sobre a barra de ferramentas do On Demand Integration em Relatórios e análises para	841
	Sobre como criar relatórios com Relatórios e análises para Excel	842
	Fazendo download do modelo Relatórios e análise do Excel	842
	Criando relatórios com Relatórios e análises para Excel	843
	Usando o Assistente de segmentação	845
	Sobre a barra de ferramentas Criador de alvo no Assistente de segmentação	845
	Sobre o Assistente de segmentação	845
	Fazendo download do Assistente de segmentação	846
	Criando segmentos	846
	Fazendo upload de segmentos	848
	Exportando segmentos	848

## **15 Analytics 851**

	Trabalhando com a página inicial do Analytics	851
	Abrindo uma análise, painel, ação ou condição	852
	Usando o Catálogo	853
	Executando análises	853
	Examinando dados do relatório	853
	Imprimindo análises	854
	Downloading Analyses	854
	Excluindo análises	855
	Renomeando análises	856
	Gerenciando favoritos	856
	Copiando e movendo objetos do Analytics	858
	Como copiar objetos do Analytics do ambiente intermediário para o ambiente de produção	858
	Criando um filtro	860
	Projetando um Filtro	860
	Criando uma condição	861
	Projetando uma condição	861
	Projetando uma ação	862
	Criando uma ação	863

---

Configurando opções de ação	864
Selecionando conteúdo para uma ação	865
Configurando pastas no Analytics	865
Configurando a visibilidade do usuário às pastas compartilhadas do Analytics	866
Sobre como Programar Análise e Painéis para Execução Automática	869
Considerações ao Incorporar Objetos do Analytics	869
Projetando uma análise	870
About Visibility to Records in Analytics	870
Sobre o calendário fiscal personalizado no Analytics	878
Conceitos básicos do Analytics	879
Etapa 1: Definir critérios no Analytics	1043
Step 2: Reviewing Results and Creating Layouts	1069
Etapa 3: Definir prompts do Analytics (opcional)	1115
Etapa 4: Salvando Análises	1120
Exibindo Código SQL na Guia Avançado no Analytics	1121
Usando funções no Analytics	1121
Sobre o desempenho do relatório	1157
Otimizando o desempenho	1158
Painéis	1163
Considerações ao Editar ou Exibir Painéis	1164
Exibindo Painéis	1164
Personalizando Páginas do Painel em Tempo de Execução	1165
Criando Painéis	1166
Editando Painéis	1167
Trabalhando com Meu Painel	1169
Criando Prompts de Painel	1169
Adicionando Prompts aos Painéis	1170
Controlando a Aparência das Páginas do Painel	1171

---

Fazendo o Conteúdo Aparecer Condicionalmente em Páginas do Painel	1173
Adicionando Links de Texto e de Imagem às Páginas do Painel	1174
Adicionando Exibições de Pastas do Analytics às Páginas do Painel	1175
Controlando como os Resultados são Exibidos Quando Usuários Fazem Drill-Down nas Páginas do Painel	1176
Editando as Propriedades dos Prompts do Painel e Análises	1176
Aplicando Formatação aos Painéis	1177
Alterando as Opções de Impressão e Exportação dos Painéis	1178
Alterando Propriedades do Painel	1179
Renomeando Painéis	1180
Gerenciando visibilidade de painel no Analytics	1180
Painéis pré-criados - Painel do cliente	1181
Painéis pré-criados - Painel de visão geral	1181
Painéis pré-criados - Painel de pipeline	1182
Painéis pré-criados - Painel de eficácia de vendas	1182
Painéis pré-criados - Painel de eficácia de marketing	1183
Painéis pré-criados - Painel de serviço	1183
Como trabalhar com livros de instruções	1183
Criando Livros de Instruções	1184
Como adicionar análises a livros de instruções	1185
Como adicionar páginas do painel a Livros de instruções	1186
Editando Livros de Instruções	1187
Como exibir e exportar livros de instruções	1188
<b>16 Administrando o Oracle CRM On Demand</b>	<b>1189</b>
Processos para Administração do Oracle CRM On Demand	1197
Usando modelos de administrador durante a configuração	1200
Sobre o Controle de uso no Oracle CRM On Demand	1200
Administração de Empresa	1201

---

Perfil da Empresa	1202
Administração de calendário fiscal	1243
Definição da Moeda	1248
Configuração da divisão	1251
Auditoria da empresa	1258
Gerenciamento de alertas	1268
Administração da alocação de serviço	1271
Administração de endereços	1277
Personalização de aplicativo	1284
Página Personalização da aplicação do tipo de registro	1286
Sobre a Padronização de URL	1420
Exibindo painéis, relatórios e páginas da Web externas em guias	1421
Sobre Grupos de valores da lista de opções	1426
Considerações ao configurar grupos de valores da lista de opções	1427
Processo de configuração dos grupos de valores da lista de opções	1428
Criando grupos de valores da lista de opções	1428
Tipos de registro que suportam grupos de valores da lista de opções e divisões	1429
Criando applets da Web globais	1430
Considerações importantes para clientes usando o código personalizado no Oracle CRM On Demand	1432
Fazendo upload de extensões do cliente	1433
Gerenciando adições de cabeçalho HTML personalizado	1435
Criando e gerenciando layouts da barra de ação e do cabeçalho global	1436
Personalizando Minha página inicial para a sua empresa	1438
Ativando relatórios personalizados em Minha página inicial	1439
Renomeando tipos de registro	1441

Ativando imagens nas páginas de detalhes	1442
Carregando e Gerenciando Conjuntos de Ícones Personalizados	1442
Fazendo Upload e Gerenciando Ícones de Cabeçalho Global Personalizado	1443
Adicionando Tipos de Registro	1444
Alterando o ícone de um tipo de registro	1446
Personalizando etiquetas de integração REST	1446
Criando novos temas	1447
Personalizando a Propriedade Anterior dos Registros Personalizados	1455
Sobre campos, listas de opções e métrica	1455
Sobre Configurações de anexo	1456
Sobre Relacionamentos muitos para muitos para objetos personalizados	1459
Gerenciamento de usuários e controles de acesso	1461
Gerenciamento de usuários	1462
Autoadministração de Parceiro	1486
Gerenciamento de Funções	1491
Gerenciamento de Perfil de Acesso	1508
Gerenciamento da Personalização	1525
Book Management	1527
Gerenciamento de grupo	1568
Gerenciamento de territórios	1573
Como os direitos de acesso são determinados	1574
Gerenciamento do Processo de Negócios	1589
Administração de Processo	1591
Configuração do workflow	1603
Monitores de workflow	1669
Regras de dados e atribuição	1681

---

Controle de modificação	1711
Ferramentas de Gerenciamento de Dados	1733
Ferramentas de importação e exportação	1733
Página Fila de Exclusão e Restauração em Lote	1983
Página Fila de Solicitação de Atribuição de Lote	1986
Página Fila de inicialização do campo relacionado	1987
Sobre eventos de integração	1987
Criando filas de eventos de integração	1989
Gerenciando configurações de evento de integração	1990
Gerenciamento de conteúdo	1993
Configurando categorias de produto	1994
Configurando produtos da empresa	1994
Configurando tabelas de preços para PRM	1997
Configurando listas de preços para ciências biológicas	2000
Gerenciando os anexos de sua empresa	2003
Gerenciando Imagens da Página de Detalhes	2005
Configurando scripts de avaliação	2006
Plug-ins do aplicativo	2012
Configurando o Oracle Social Engagement and Monitoring	2012
Processo de integração do Oracle Social Network ao Oracle CRM On Demand	2013
Definindo as configurações de integração do Oracle Social Network	2014
Configurando a entrega de e-mail usando o Oracle Eloqua Engage	2015
Gestão do setor de saúde	2016
Gerenciando chamadas inteligentes	2016
Definição de preferências relacionadas às ciências biológicas	2020
Autorizando contatos a receberem amostras	2023
Configurando o envio automático das transações de amostra	2024

---

Oracle CRM On Demand Desktop	2026
Administrando pacotes de personalização	2027
Definindo os locais da versão do instalador do Oracle CRM On Demand Desktop	2028
Instalando o Oracle CRM On Demand Desktop	2029
Expression Builder	2029
About Expression Builder	2030
Usando o Expression Builder	2030
About Expressions	2033
Tipos de dados no Expression Builder	2037
Operadores do Expression Builder	2040
Expression Builder Funções	2044
Exemplos do Expression Builder	2082
<b>17 Índice</b>	<b>2085</b>



# 1

## Conceitos Básicos

---

Bem-vindo ao Oracle CRM On Demand, a solução inteligente de gerenciamento de relacionamento do cliente que você acessa pela Web. O Oracle CRM On Demand ajuda você a gerenciar todas as informações de venda, atendimento ao cliente e marketing da sua empresa:

- Se você for um profissional de vendas, use o Oracle CRM On Demand para otimizar a eficiência de vendas analisando a estratégia de vendas, prevendo mais precisão e compartilhando informações críticas sobre vendas com a equipe.
- Se você for um representante do atendimento ao cliente, use o Oracle CRM On Demand para maximizar a satisfação do cliente e o desempenho do serviço rastreando contas, gerenciando solicitações de serviço, identificando vendas cruzadas e oportunidades de up-sell, e fornecendo soluções às consultas do cliente.
- Se você for um representante de marketing, use o Oracle CRM On Demand para aproveitar melhor seus esforços de marketing, gerando mais leads, atribuindo leads automaticamente e acompanhando resultados de campanha quantitativamente.
- Se você for um executivo, use o Oracle CRM On Demand para gerenciar todas as áreas do seu negócio, por meio de uma visão ampliada do panorama de vendas, da solução rápida de problemas críticos de negócios e da execução de análises complexas.

No Oracle CRM On Demand, suas informações são agrupadas nas seguintes áreas principais:

**Calendário e Atividades.** Rastreia suas atividades, incluindo chamadas telefônicas, eventos e listas de tarefas.

**Campanhas.** Gerencia campanhas de marketing e gera oportunidades e leads qualificados.

**Leads.** Rastreia leads para novas oportunidades de venda e automatiza o processo de conversão de lead.

**Contas.** Rastreia empresas com as quais você faz negócios.

**Contatos.** Rastreia pessoas associadas às suas contas e oportunidades.

**Oportunidades.** Gerencia oportunidades que geram receita potencial.

**Previsões.** Gera previsões para a receita trimestral do projeto com base nas oportunidades existentes.

**Solicitações de Serviço.** Gerencia solicitações do cliente por produtos ou serviços.

**Parceiros.** Rastreia empresas externas ou contatos em empresas que vendem ou fazem a manutenção de produtos da sua empresa (Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition).

**Programas de Parceria.** Rastreia os requisitos e benefícios das empresas que fazem parte dos programas de parceria da sua empresa (Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition).

**Soluções.** Armazena respostas a perguntas comuns ou questões relacionadas a serviço.

**Analytics.** Possibilita acesso a relatórios e painéis predefinidos no catálogo do Analytics e permite criar relatórios e painéis.

Além disso, soluções setoriais contêm estes tipos de registro:

**Veículos.** Rastreia o histórico de serviços e o histórico de vendas de veículos (Oracle CRM On Demand Automotive Edition).

**Concessionárias.** Rastreia associações com concessionárias (Oracle CRM On Demand Automotive Edition).

**Eventos.** Gerencia eventos e convidados (Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition)

**Fundos.** Gerencia solicitações de fundos, créditos e aprovações (Oracle CRM On Demand High Tech Edition e Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition).

**Carteiras.** Rastreia contas da carteira (Oracle CRM On Demand Financial Services Edition).

**Famílias.** Rastreia informações de um grupo de contatos relacionados (Oracle CRM On Demand Financial Services Edition).

Também é possível ver outros tipos de registro, dependendo das soluções setoriais que você tem implementadas.

**OBSERVAÇÃO:** como o administrador da sua empresa pode renomear os tipos de registro padrão, talvez você veja diferentes rótulos de guia. Por exemplo, o administrador da sua empresa pode alterar "Contas" para "Empresas". O administrador da empresa também pode adicionar tipos de registro personalizados, conforme a necessidade.

## O que fazer primeiro

O administrador da sua empresa provavelmente importou registros de contas, contatos, leads, etc. de toda a empresa. Siga estas instruções para se tornar um usuário ativo rapidamente:

- [Conectando-se como um novo usuário \(na página 29\)](#)
- [Atualizando suas informações pessoais \(consulte \[Updating Your Personal Details\]\(#\) na página 790\)](#)
- [Exibindo suas Guias \(na página 807\)](#)
- [Importando Contatos \(consulte \[Importando seus Contatos\]\(#\) na página 315\)](#)
- [Criando Registros \(na página 54\)](#)
- [Localizando Registros \(na página 79\)](#)
- [Atualizando Detalhes dos Registros \(na página 123\)](#)
- [Vinculando registros às contas \(na página 293\)](#)

**DICA:** clique no link [Ajuda](#) em qualquer página para obter informações relacionadas a procedimentos, conceitos e diretrizes específicos ao tipo de registro com o qual você está trabalhando. De qualquer janela [Ajuda](#), é possível acessar a versão em PDF do conteúdo da ajuda, assim, você pode imprimir um intervalo de tópicos ou todo o conteúdo da ajuda.

### Observação para novos usuários:

- O administrador pode configurar algumas mensagens de alerta para que sejam exibidas em janelas separadas quando você se conectar ao Oracle CRM On Demand. Se alguma janela de alerta aparecer quando você estiver conectado, será preciso fechar as janelas de alerta clicando em OK em cada uma delas para poder interagir com o Oracle CRM On Demand. Para obter mais informações sobre janelas de alerta pop-up, consulte [Revisando seus Alertas](#) (consulte [Reviewing Your Alerts](#) na página 45).
- Se as configurações do campo Notificação de Atividade no nível do usuário ou da empresa permitirem que você receba lembretes pop-up, quando você se conectar ao Oracle CRM On Demand, a janela pop-up Lembrete de Atividade exibirá quaisquer lembretes vencidos para atividades de sua propriedade ou em que você apareça na lista de usuários. Se aparecerem janelas de alerta quando você se conectar, feche-as para poder interagir com a janela pop-up Lembrete de Atividade. Para obter mais informações sobre a janela pop-up Lembrete de Atividade, consulte [Sobre Lembretes de Atividades](#) (consulte [Sobre Lembretes de Atividades](#) na página 216).

- Talvez você não veja dados nos relatórios nas primeiras 24 horas após se conectar, pois a maioria dos relatórios é atualizada à noite. Por exemplo, os relatórios nas páginas iniciais Contas, Contatos e Oportunidades não mostrarão dados antes desse período inicial.
- Talvez você não veja previsões porque os registros de previsão são gerados uma vez por semana, ou uma vez por mês. Ao gerar registros de previsão, o sistema verifica vários campos nos seus registros para determinar quais informações devem ser incluídas nos cálculos de previsão. Desse modo, os registros de previsão não aparecem até que o período especificado tenha transcorrido e existam dados a serem incluídos na previsão.

### Sobre a execução de outros aplicativos

Outros aplicativos em execução em segundo plano podem interferir no Oracle CRM On Demand. Por exemplo, os bloqueadores de pop-up podem travar seu mouse. Caso você note algum comportamento estranho, certifique-se de que estes aplicativos *não* estejam sendo executados:

- Verificadores de vírus
- Java Runtime Environments externos
- Bloqueadores de pop-up
- Barras de ferramentas externas para seu navegador

**OBSERVAÇÃO:** certifique-se de que as configurações do navegador permitam a execução de JavaScript e a exibição de caixas de diálogo pop-up.

### Conectando-se como um novo usuário

Para se conectar como um novo usuário no Oracle CRM On Demand, é preciso ter uma URL para o Oracle CRM On Demand e uma senha temporária. O Oracle CRM On Demand envia essas informações a você por e-mail, em duas partes:

- O primeiro e-mail contém a URL temporária que você usa para acessar o Oracle CRM On Demand pela primeira vez.
- O segundo email contém sua senha temporária.

Dependendo de como o administrador da sua empresa configura a conta de usuário, o e-mail que contém a senha temporária também pode conter o ID de usuário.

**OBSERVAÇÃO:** seu ID de conexão de usuário é mostrado na página do Oracle CRM On Demand depois que você se conectar pela primeira vez. Embora você não precise do ID de usuário na primeira vez que se conecta ao Oracle CRM On Demand, é preciso tê-lo para acessar o Oracle CRM On Demand depois da primeira vez. Portanto, é recomendável que você anote o ID de conexão do usuário para uso futuro.

Na sua primeira conexão será solicitado que você configure várias questões de segurança. Anote as questões e respostas de segurança que você configurar. Se você esquecer a senha posteriormente, será necessário responder essas perguntas de segurança para redefinir sua senha. Para obter mais informações sobre como redefinir sua senha, consulte Recuperando o ID de conexão do usuário ou redefinindo a senha (consulte [Recuperando o ID de entrada do usuário ou redefinindo a senha](#) na página 199).

Você pode alterar as questões de segurança a qualquer momento no Oracle CRM On Demand. Para obter mais informações, consulte Configurando Questões de Segurança (consulte [Configurando suas questões de segurança](#) na página 804).

#### **Para se conectar como um novo usuário**

- 1 Clique na URL do Oracle CRM On Demand que você recebeu em um e-mail.
- 2 Na página de conexão, insira a senha temporária que você recebeu em um e-mail.
- 3 Anote o ID de conexão do usuário, que é mostrado no campo ID de conexão do usuário na página Atualização de senha.

- 4 Na página Atualização de senha, insira uma nova senha de sua escolha no campo Nova Senha e insira-a novamente no campo Verificar nova senha.

**DICA:** lembre-se de anotar sua senha para não precisar repetir essa tarefa.

- 5 Na página Minhas questões de segurança, selecione as perguntas que deseja usar como questões de segurança e insira a resposta para cada uma delas.

O número de questões de segurança que você deve configurar é determinado pelo administrador da sua empresa.

**OBSERVAÇÃO:** anote as questões e respostas de segurança configuradas.

- 6 Salve suas questões de segurança.

Minha página inicial exibe as informações necessárias para começar a usar o Oracle CRM On Demand. As guias e os recursos que você vê, por padrão, dependem da função que o administrador da empresa lhe atribui.

## About the Interface

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

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

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

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

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

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

User Interface Area	Classic Style	Modern Style
Action bar: Menu	The Action bar icon (three horizontal lines) appears immediately to the left of the tabs on your Oracle CRM On Demand page. To show or hide the Action bar, click the Action bar icon.	The Action bar icon (three horizontal lines) appears in the global header on each page in Oracle CRM On Demand. To show or hide the Action bar, click the Action bar icon.

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

User Interface Area	Classic Style	Modern Style
Global links	<p>Global links across the top of each page allow you to do the following:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Access resources such as the online help and the Deleted Items page</li> <li>■ Access the pages where you can configure and personalize Oracle CRM On Demand</li> <li>■ Sign out</li> </ul> <p>Global links to information about Oracle CRM On Demand, such as service information, appear at the bottom of each page.</p> <p>Your administrator determines which global links are available to you.</p>	<p>The global links and the Sign Out button are available in a menu under your user name at the top-right corner of each page. To open the menu, click or rest your pointer on your user name. Your administrator determines which global links are available to you.</p>
Related information links and head-up display	<p>If the head-up display functionality is turned on, and if the Support Head-up Display Settings check box is selected on your theme, then links to the related information sections of the Detail pages are available in the head-up display at the bottom of your browser window.</p>	<p>If the head-up display functionality is turned on, and if the Support Head-up Display Settings check box is selected on your theme, then links to the related information sections of the Detail pages are available in the head-up display at the bottom of your browser window.</p> <p>Buttons are provided at the right of the Detail page to allow you to go directly to the related information sections on the page. If there are more buttons available than can be displayed at one time, then you can use the arrows provided to display the other available buttons. To go to a related information section, click the button for that section.</p> <p>The buttons for the related information sections are always available, even if the head-up display functionality is not turned on, and the Support Head-up Display Settings check box is not selected on your theme.</p>

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

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

- Some of the icons are different in the classic and modern theme styles. As an example, in themes that have the classic style, an up arrow icon is used to indicate high-priority tasks in task lists. In themes that have the modern style, an exclamation mark icon is used.
- There are differences in the appearance of the Calendar pages in the theme styles. For more information, see About Calendars and Theme Styles (consulte [Sobre calendários e estilos de tema](#) na página 203).

### About Default Themes and Tablet Themes

You can select two themes in your personal profile, a default theme and a tablet theme. The default theme is automatically used when you sign in to Oracle CRM On Demand using a desktop or laptop computer. The tablet theme is automatically used when you sign in to Oracle CRM On Demand using a tablet computer or other touch-screen device, provided that the tablet computer or touch-screen device is detected by Oracle CRM On Demand. If you do not select a default theme and a tablet theme in your personal profile, then the themes that are specified for your user role are used, and if no themes are specified for your user role, then the themes that are specified for your company are used. If a tablet theme is not specified at any level, then your default theme is used. For information about selecting themes, see Setting Your Theme (consulte [Configurando o seu Tema](#) na página 801).

### 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

O administrador da empresa atribui uma apresentação da barra de ação a cada função de usuário. Ele também pode tornar a barra de ação indisponível para sua função de usuário.

Se a barra de ação estiver disponível para sua função de usuário, ela será exibida no lado esquerdo de todas as páginas do Oracle CRM On Demand por padrão. É possível ocultar e mostrar a Barra de ação conforme necessário. Para obter mais informações, consulte [Mostrando ou ocultando a Barra de ação \(na página 42\)](#).

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

#### ■ Message Center

The Message Center section contains notes for yourself, notes received from other users, and notes added to the records to which you subscribe. For more information about the Message Center, see [Working with the Message Center](#) (consulte [Trabalhando com o Message Center](#) na página 47).

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

#### ■ Search

The Search section lets you find existing records. For example, you can perform a search to determine if a record exists before creating one, thereby reducing the duplication of records. For instructions on using the Search section, see [Searching for Records in the Action Bar \(na página 92\)](#).

#### ■ Create

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

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

For instructions on using the Create section, see [Creating Records](#) (consulte [Criando Registros](#) na página 54).

#### ■ 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 \(na página 94\)](#).

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

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

### Favorite Records

The Favorite Records section provides links to the records that you have marked as your favorites. This feature allows you to quickly access the records that you use most often. The Favorite Records section in the Action Bar can contain up to 10 records at a time. You can view a complete list of your favorites by clicking the Show Full List link. When you click the Show Full List link, the Favorite Records page opens, and you can manage your favorite records. You can have a maximum of 100 records in your favorites. For more information about the Favorite Records page, see Favorite Records Page (consulte [Página Registros Favoritos](#) na página 134).

### Favorite Lists

The Favorite Lists section provides links to the lists that you have marked as your favorites. This feature allows you to quickly access the lists that you use most often. The Favorite Lists section in the Action Bar can contain up to 10 lists at a time. You can view a complete list of your favorites by clicking the Show Full List link. When you click the Show Full List link, the Favorite Lists page opens, and you can manage your favorite lists. You can have a maximum of 100 lists in your favorites. For more information about the Favorite Lists page, see Favorite Lists Page (consulte [Página Listas Favoritas](#) na página 154).

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

### Calendar

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

### Custom Web applets

Your company administrator can create Web applets that can be added to the Action bar to display HTML Web content (for example, polls, videos) and RSS feeds. For more information about custom Web Applets, see About Custom Web Applets (consulte [Sobre applets da Web personalizados](#) na página 1369).

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](#) (na página 817).

## Record Type Tabs

Across the top of each page are tabs that open the homepages for the top-level record types that are available to you. For example, if you click the Contacts tab, then the Contacts Homepage opens. The number of tabs that you see depends on the size and resolution of your browser window and on how many tabs are in your tab layout. To learn more about the tab layout, see [Displaying Your Tabs](#) (consulte [Exibindo suas guias](#) na página 807).

## 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

Seu administrador pode opcionalmente adicionar texto de dica de ferramentas para campos. Se o texto de dica de ferramenta estiver disponível para um campo, o rótulo de texto do campo será sublinhado com uma linha pontilhada nas páginas Detalhe e Editar, e nos cabeçalhos de coluna das páginas Lista e seções de informações relacionadas nas páginas Detalhe do registro, conforme mostra o exemplo a seguir:

Account Name

To see the tooltip text, rest your pointer on the field label. For more information about tooltip text, see Oracle CRM On Demand Page-by-Page Overview (consulte [Visão Geral de Página por Página do Oracle CRM On Demand](#) na página 37).

### Scrolling Text Bar

A scrolling text bar might appear at the bottom of each page in Oracle CRM On Demand. This text bar is used to display alerts that are created by your administrator. For more information about the scrolling text bar and alerts, see [Reviewing Your Alerts](#) (na página 45).

### Global Links

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

Clicking this link	Does this
Switch to Default Theme or Switch to Tablet Theme	Allows you to switch between your default theme and your tablet theme. For more information, see About Default Themes and Tablet Themes in this topic.
Training and Support	<p>Opens the Training and Support Homepage, which provides access to a range of Training and support resources, including the schedule of free Oracle CRM On Demand Webinars and other training courses.</p> <p>From this page you can create a service request. Make sure you have the following information:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Any error messages displayed in your window</li> </ul>

Clicking this link	Does this
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ A description of the problem, including the steps you were taking when the error occurred</li> </ul>
Admin	Opens the pages where administrators can customize the application. Appears only for those users assigned a role with administrative privileges.
My Setup	Opens the Personal Homepage, where you can update your personal profile and edit the page layout.
Deleted Items	Opens the Deleted Items page, where you can view and restore most deleted items up to 30 days after deletion.
Help	Opens online help at its top topic, displays the table of contents, and shows the Search tab to find information in the help files. From any help window, you can access the PDF version of the help content, allowing you to print a range of topics or the entire help content.
Sign Out	Exits Oracle CRM On Demand.

### Additional Links

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

Clicking this link	Does this
Edit Layout	(Homepages and Detail pages only). If your user role has the appropriate privileges, then the Edit Layout link opens the pages where you can add, rearrange, or hide sections of the page you are viewing. For Detail pages, you can also hide some fields and rearrange the fields on the page. For more information about editing your page layouts, see Changing Your Homepage Layouts (consulte <a href="#">Alterando as apresentações da página inicial</a> na página 817) and Changing Your Detail Page Layout (consulte <a href="#">Alterando a apresentação da sua página Detalhes</a> na página 807).
Help	Opens an online help topic specific to that page or procedure.
Printer Friendly	Opens a separate page, where you can print the data on your page. The Printer Friendly link is available from all pages except the Edit pages.

## Visão Geral de Página por Página do Oracle CRM On Demand

O Oracle CRM On Demand fornece várias páginas da Web para cada tipo de registro (Contas, Contatos, etc.).

### Páginas Iniciais

A maioria das Páginas iniciais mostra tarefas relacionadas aos tipos de registro que correspondem a essa página, como Contas - Tarefas relacionadas. Geralmente, elas também mostram listas filtradas que foram definidas pelo administrador da sua empresa, bem como um gráfico analítico relevante ao seu trabalho. As

páginas iniciais também podem conter widgets da Web, RSS feeds e outros conteúdos da Web, dependendo do que o administrador da sua empresa tiver configurado.

Na Página inicial, é possível fazer drill-down em outras páginas para gerenciar os vários tipos de informação, conforme a necessidade.

### Páginas Lista

As páginas Lista mostram o subconjunto de registros de acordo com a lista que você seleciona na Página inicial. Nas páginas Lista, você pode:

- Classificar os registros.
- Revisar vários registros de uma vez.
- Encontrar um registro a ser revisado, excluído ou atualizado.
- Atualizar os campos em linha na página Lista, se a funcionalidade de edição em linha estiver habilitada.
- Abrir a página Detalhes de um registro no painel de registros e atualizar os detalhes do registro sem sair da página Lista, se o painel de registro estiver disponível na página Lista.
- Criar novos registros.
- Adicione a lista às suas listas favoritas clicando no ícone Adicionar aos Favoritos, no lado direito da barra de títulos da página Lista.
- Remova a lista das suas listas favoritas clicando no ícone Remover dos Favoritos, no lado direito da barra de títulos da página Lista.
- Adicione um registro aos seus registros favoritos clicando no ícone Adicionar aos Favoritos, na linha do registro.
- Remova um registro dos seus registros favoritos clicando no ícone Remover dos Favoritos, na linha do registro.
- Refinar a lista na página Lista, caso o ícone Alternar Painel Refinar Lista estiver disponível. Para obter mais informações, consulte [Refinando Listas em Páginas de Lista \(na página 148\)](#).
- Altere a ordem das colunas na lista arrastando os cabeçalhos de colunas até um novo local e soltando-os.

Além disso, você pode usar o menu no nível de registro ao lado do nome de cada registro para realizar várias ações nos registros listados, inclusive algumas ou todas as seguintes:

- Abrir a página Editar do registro (selecione a opção Editar), onde é possível editar todos os campos do registro.
- Criar um novo registro copiando o registro existente. O administrador da sua empresa determina quais valores de campo serão automaticamente copiados no novo registro.
- Excluir um registro.

Dependendo da configuração da sua empresa e da configuração no seu perfil de usuário, os cabeçalhos de colunas nas páginas Lista podem sempre permanecer em exibição quando você rola uma página de registros para baixo. Esse recurso pode ser ativado ou desativado no nível da empresa, mas você pode substituir a configuração Congelar Cabeçalho de Coluna da Lista no nível da empresa no seu perfil pessoal. Para obter informações sobre como alterar a configuração Congelar Cabeçalho de Coluna da Lista no seu perfil pessoal, consulte [Atualizando seus Detalhes Pessoais \(consulte \[Updating Your Personal Details\]\(#\) na página 790\)](#).

**OBSERVAÇÃO:** Se o texto de dica de ferramenta estiver disponível para um campo, o rótulo de texto do campo será sublinhado com uma linha pontilhada nos cabeçalhos de coluna das páginas Lista.

### Páginas Gerenciar Listas

As páginas Gerenciar listas mostram as listas filtradas padrão e as listas que você criou para seu próprio uso ou que seu gerente criou para uso dos funcionários. Nas páginas Gerenciar listas, você pode:

- Excluir uma lista.
- Revisar a lista inteira de listas filtradas.
- Editar uma lista que você ou seus gerentes criaram ou iniciar o processo para criar outra lista filtrada.

- Selecionar listas para adicionar à seção Listas favoritas na Barra de ação.

## Páginas Detalhes

A página Detalhes mostra as informações de um registro. A seção na parte superior da página exibe os campos do registro. Se a edição em linha estiver ativada, você poderá atualizar esses campos em linha. Dependendo da configuração da sua função de usuário, você pode conseguir personalizar a apresentação dos campos nas páginas de detalhes do registro. Para obter mais informações, consulte [Alterando a apresentação da sua página Detalhes \(na página 807\)](#).

## Rótulos de campo e texto de dica de ferramenta

Dependendo de como o administrador configura os campos, um campo que aparece em uma página Detalhes do registro pode ser rotulado com um rótulo de texto ou com um ícone que indica a finalidade do campo. Por exemplo, um campo para número de telefone celular pode ser rotulado com o rótulo de texto *Número de telefone celular* ou com um ícone que represente um telefone celular. A empresa também pode configurar um campo para que nenhum rótulo seja mostrado para o campo.

Seu administrador pode opcionalmente adicionar texto de dica de ferramentas para campos. Se o texto de dica de ferramenta estiver disponível para um campo, o rótulo de texto do campo será sublinhado com uma linha pontilhada nas páginas Detalhe e Editar, e nos cabeçalhos de coluna das páginas Lista e seções de informações relacionadas nas páginas Detalhe do registro, conforme mostra o exemplo a seguir:

### Account Name

Dependendo de como um campo é rotulado e se o texto da dica de ferramenta está disponível para o campo, o texto da dica de ferramenta é mostrado da seguinte forma:

- **Rótulos de texto do campo.** Se o texto da dica de ferramenta estiver disponível para o campo, o texto da dica de ferramenta aparecerá quando você colocar o ponteiro no rótulo de texto do campo.
- **Rótulos de ícone do campo.** Se o texto da dica de ferramenta não estiver disponível para o campo, o nome do campo aparecerá quando você colocar o ponteiro no ícone. Se o texto da dica de ferramenta estiver disponível para o campo, o texto da dica de ferramenta aparecerá quando você colocar o ponteiro no ícone.
- **Campos sem rótulo.** Nenhum texto de dica de ferramenta é mostrado.

## Imagens nas páginas Detalhes

Em determinados tipos de registro, o administrador da empresa pode especificar que uma imagem pode ser exibida na página Detalhes do registro. Se o administrador especificar que uma imagem pode ser exibida na página Detalhes de um registro, um espaço reservado de uma imagem aparecerá na parte superior esquerda da página Detalhes, e será possível carregar a imagem a ser exibida. Não é possível alterar o local da imagem na página. Para obter mais informações, consulte [Exibindo imagens nas páginas Detalhes do registro \(na página 75\)](#).

## Seções de Informações Relacionadas

Na parte inferior da página Detalhes de um registro, você pode acessar seções de informações relacionadas que contenham listas de registros vinculados ao registro principal. Dependendo da configuração, as seções de informações relacionadas são exibidas como listas ou guias. No aplicativo padrão, cada lista de informações relacionadas dos registros vinculados na página Detalhe mostra até cinco registros de cada tipo. Nas listas de registros vinculados, você pode fazer algumas ou todas as ações a seguir, dependendo do tipo de registro e das configurações do nível de acesso para o tipo de registro:

- Abra a lista completa de registros relacionados de um determinado tipo de registro.
- Vincule registros adicionais ao registro principal.
- Crie novos registros que sejam vinculados ao registro principal.
- Revisar registros já vinculados.
- Edite alguns dos campos nos registros vinculados ao registro principal se a edição em linha estiver ativada.

- Altere a ordem das colunas na lista arrastando os cabeçalhos de colunas até um novo local e soltando-os.

Se a função de usuário tiver o privilégio Personalizar formato de exibição de informações relacionadas, você poderá optar por mostrar as seções de informações relacionadas como listas ou guias definindo a opção Formato de informações relacionadas no perfil pessoal. Se o campo Formato de Informações Relacionadas no seu perfil pessoal estiver em branco, a configuração da função do usuário será usada; e, se o campo Formato de Informações Relacionadas na função do usuário estiver em branco, a configuração da empresa será usada.

Se as seções de informações relacionadas aparecerem como guias e a caixa de seleção Ativar View Aprimorada para as Guias estiver marcada, outras funcionalidades de lista, como classificação, filtragem e pesquisa, também estarão disponíveis nas seções de informações relacionadas. Além disso, seu administrador pode optar por configurar um filtro padrão para uma lista de registros em uma seção de informações relacionadas. Para obter mais informações sobre a view aprimorada de guias, consulte [Sobre a View Aprimorada para Guias de Informações Relacionadas \(na página 78\)](#).

Dependendo da configuração da sua função de usuário, pode ser que você consiga personalizar as apresentação das seções de informações relacionadas nas páginas de detalhes do registro. Para obter mais informações, consulte [Alterando a apresentação da sua página Detalhes \(na página 807\)](#).

Para muitos dos tipos de registro exibidos nas seções de informações relacionadas, o seu administrador poderá criar layouts que especificam quais campos serão exibidos na lista de registros relacionados. No caso de alguns tipos de registros, o seu administrador também poderá determinar qual campo será usado para classificar a lista de registros relacionados quando a lista for inicialmente exibida e se os registros serão classificados em ordem crescente ou decrescente.

### **Rolagem pelas Guias de Informações Relacionadas**

Se você usar um tema clássico, e se as seções de informações relacionadas aparecerem como guias, poderá haver mais guias disponíveis do que a página pode comportar na janela do navegador. Nesse caso, clique nas setas à direita e à esquerda das guias para percorrer as guias. O comportamento de rolagem das guias é determinado pela caixa de seleção Ativar Paginação de Tema Clássico para as Guias no perfil da empresa, da seguinte forma:

- Se a caixa de seleção Ativar Paginação de Tema Clássico para as Guias for desmarcada, as setas para a direita e esquerda percorrerão uma guia por vez.
- Se a caixa de seleção Ativar Paginação de Tema Clássico para as Guias for selecionada, clicar nas setas para a direita e esquerda exibirá o conjunto de guias seguinte ou anterior. Por exemplo, se 15 guias estiverem disponíveis, mas apenas seis couberem na página, clique na seta para a direita para exibir o segundo conjunto de seis guias e clique nela novamente para exibir as guias restantes. Em seguida, você poderá clicar na seta para a esquerda para voltar às guias, seis por vez.

### **Indicadores de Registro para Seções de Informações Relacionadas**

Se sua função de usuário tiver o privilégio Personalizar página Detalhes - Indicador de registro, será possível configurar indicadores de registro das seções de informações relacionadas nas páginas Registro - Detalhes. O indicador do registro permite que você veja se existem registros presentes em uma seção de informações relacionadas sem abrir a seção. Seu administrador também poderá configurar os indicadores de registro das páginas de detalhes dos tipos de registro no nível da função. Se você não personalizar as configurações do indicador de registro de um tipo de registro, as configurações que estiverem configuradas para o tipo de registro da sua função serão usadas.

Para obter informações sobre o comportamento dos indicadores de registro, consulte [Sobre os Indicadores de Registro para Seções de Informações Relacionadas \(na página 76\)](#). Para obter informações sobre como personalizar as configurações dos indicadores de registro, consulte [Gerenciando Indicadores de Registro para Seções de Informações Relacionadas \(na página 816\)](#).

### **Usando a exibição superior para mostrar seções de informações relacionadas**

A *exibição superior* é uma lista de links para as seções de informações relacionadas da página. A exibição superior também pode estar disponível na parte inferior da janela do navegador. Para que a exibição superior esteja disponível, estas duas condições devem ser atendidas:

- A caixa de seleção Suportar Configurações de Exibição Superior deve estar selecionada no seu tema.
- A funcionalidade de exibição superior deve estar ativada. Você pode ativar ou desativar a funcionalidade de exibição superior definindo a opção Exibição Superior no perfil pessoal. Se o campo Exibição Superior no perfil pessoal estiver em branco, será usada a configuração da empresa.

O procedimento a seguir descreve como usar a exibição superior.

### **Para usar a exibição superior a fim de mostrar seções de informações relacionadas**

- Realize uma ou mais das seguintes ações:
  - Vá até as listas ou as guias de informações relacionadas, sem que seja necessário rolar a página para baixo, clicando nos links da exibição.
  - Recolha a exibição superior clicando no sinal de subtração (-) da exibição.
  - Expanda a exibição novamente, clicando no sinal de adição (+).

A configuração recolhida ou expandida na exibição superior é mantida para todos os tipos de registro até alterá-la novamente, mesmo se sair do Oracle CRM On Demand e você refizer logon.

**OBSERVAÇÃO:** Para obter informações sobre como alterar a opção Formato de informações relacionadas e a opção Exibição superior no perfil pessoal, consulte [Atualizando os detalhes pessoais](#) (consulte [Updating Your Personal Details](#) na página 790).

### **Tarefas que você pode realizar nas páginas detalhadas**

Nas páginas Detalhes, você também pode fazer o seguinte:

- Criar um novo registro copiando o registro existente (para a maioria dos tipos de registro). O administrador da sua empresa determina quais valores de campo serão automaticamente copiados no novo registro.
- Expandir e contrair as seções nas páginas Detalhes, conforme a necessidade. Essas configurações são mantidas até que você as altere novamente, mesmo que você saia do Oracle CRM On Demand e entre novamente.
- Adicione o registro aos seus registros favoritos clicando no ícone Adicionar aos Favoritos, no lado direito da barra de títulos da página Detalhe
- Remova o registro dos seus registros favoritos clicando no ícone Remover dos Favoritos, no lado direito da barra de títulos da página Detalhe.
- Clicar no ícone Observação para adicionar observações ou exibir observações de outros usuários.
- Enviar uma observação para outro usuário movendo o cursor sobre o nome do usuário. Consulte [Enviando observações a outros usuários](#) (consulte [Enviando observações para outros usuários](#) na página 174).

Os detalhes da página também podem conter applets da Web personalizados configurados pelo administrador da empresa. Eles são usados para incorporar widgets da Web, feeds de RSS e outro conteúdo da Web na página. Para obter mais informações, consulte [Como personalizar applets da Web](#) (consulte [Sobre applets da Web personalizados](#) na página 1369).

### **Páginas de Novos Registros**

Você pode criar registros de diferentes áreas no Oracle CRM On Demand. A apresentação de campo que você vê na página em que insere as informações de novos registros depende de como sua função de usuário está configurada. Para obter mais informações sobre a apresentação de campo nas páginas de novos registros, consulte [Sobre as Apresentações das Páginas de Novos Registros](#) (consulte [About the Layouts of New Record Pages](#) na página 54).

### **Páginas Editar**

As páginas Editar mostram os campos de um registro no formato editável. Você pode usar essas páginas para atualizar as informações do registro. Os campos de registro nas páginas Editar são idênticos à parte superior das páginas Detalhes. Se o texto de dica de ferramenta estiver disponível para um campo, o rótulo de texto do campo será sublinhado com uma linha pontilhada nas páginas Editar do registro.

Tanto as páginas Editar quanto as páginas Detalhes podem conter campos de link da Web personalizados. Para um link da Web específico, o administrador pode especificar se ele aparecerá na página Editar, na página Detalhes, ou em ambas, conforme descrito em [Configurando links da Web \(na página 1323\)](#).

## Páginas de Layout

Os administradores e outros usuários que tenham os privilégios necessários podem configurar e personalizar o layout de muitas páginas do Oracle CRM On Demand, além dos layouts das guias, da barra Ação, etc. Na página de Layout, na qual esses layouts são configurados, em geral, você especifica a configuração desejada selecionando os itens em uma lista e transferindo-os para outra lista.

Para mover os valores de uma lista para outra nas páginas de Layout, é possível usar as setas para a esquerda e para a direita que são fornecidas na página, e as instruções na ajuda on-line, geralmente, descrevem esse método de transferência dos valores. No entanto, em muitas páginas de Layout, você também pode mover um valor de uma lista para a outra clicando nele duas vezes. Ao clicar duas vezes em um valor, ele é imediatamente transferido para a direita da lista na qual ele estava anteriormente. Se você clicar duas vezes em um valor na lista mais à direita, ele será imediatamente movido para a esquerda da lista na qual ele aparecia anteriormente.

**OBSERVAÇÃO:** em casos nos quais as listas na página de Layout são apresentadas em um formato de grade, como as páginas para personalizar os layouts dos campos das páginas de Detalhes de registros, não há suporte para a capacidade de transferir um valor de uma lista para a outra clicando nele duas vezes. Também não há suporte para a capacidade de transferir um valor de uma lista para outra tocando nele em um dispositivo de toque.

Em geral, setas para cima e para baixo também são fornecidas nas páginas de Layout para que seja possível alterar a ordem dos itens em uma lista.

**OBSERVAÇÃO:** também há suporte para a capacidade de mover um valor de uma lista para a outra em outras áreas da interface. Por exemplo, na seção Exibir Colunas de uma página de configuração de listas, você pode mover campos da lista Campos Disponíveis para a lista Campos Selecionados clicando duas vezes nos nomes dos campos. Além disso, na janela na qual são selecionados os valores para um campo de lista de opções de várias seleções, você pode mover os valores desejados para a lista Selecionados clicando duas vezes nos valores.

## Mostrando ou ocultando a Barra de ação

O administrador da empresa atribui uma apresentação da barra de ação a cada função de usuário e também torna a barra de Ação indisponível às funções de usuário. Se a Barra de ação estiver disponível para a função de usuário, ela será exibida cada vez que você se conectar ao Oracle CRM On Demand. Durante a sessão no Oracle CRM On Demand, é possível ocultar e mostrar a Barra de ação conforme necessário, clicando no ícone da Barra de ação (três linhas horizontais).

Se você usar um estilo de tema clássico, o ícone da Barra de ação aparecerá imediatamente à esquerda das guias na página do Oracle CRM On Demand. Se você usar um estilo de tema moderno, o ícone da Barra de ação aparecerá no cabeçalho global em cada página do Oracle CRM On Demand.

**OBSERVAÇÃO:** se a barra de ação estiver indisponível para a função de usuário, não será possível mostrá-la.

## Minha Página Inicial

Na Minha página inicial, é possível revisar as informações do seu dia de trabalho. Você pode:

- Verificar seus compromissos na seção Calendário de hoje.

**OBSERVAÇÃO:** Se as configurações do campo Notificação de Atividade no nível do usuário ou da empresa permitirem que você receba lembretes pop-up, quando você se conectar ao Oracle CRM On Demand, a janela pop-up Lembrete de Atividade exibirá quaisquer lembretes vencidos para atividades de sua propriedade ou em que você apareça na lista de usuários. Se aparecerem janelas de alerta quando você se conectar, feche-as para poder interagir com a janela pop-up Lembrete de Atividade. Para obter mais informações sobre a janela pop-up Lembrete de Atividade, consulte [Sobre Lembretes de Atividade \(consulte Sobre Lembretes de Atividades na página 216\)](#).

- Revisar os alertas de tempo que informam sobre os prazos, como envio de previsões, na seção Alertas. Os alertas são configurados pelo administrador da empresa. Seu administrador também pode configurar alguns alertas para que eles apareçam em uma barra de texto rolável no fim de cada página do Oracle CRM On Demand, ou em janelas pop-up separadas quando você entra no Oracle CRM On Demand, ou em ambos os locais. Para obter mais informações sobre a barra de texto rolável e janelas pop-up de alerta, consulte [Revisando seus Alertas \(consulte \[Reviewing Your Alerts\]\(#\) na página 45\)](#).

- Verifique a lista de tarefas abertas, classificadas pelo prazo e por prioridade (seta para cima para 1-Alta, sem seta para 2-Média, seta para baixo para 3-Baixa), na seção Tarefas abertas.

**OBSERVAÇÃO:** Se o administrador de sua empresa alterar os valores de exibição do campo Prioridade dos valores padrão (por exemplo, do valor padrão de *1-Alto* para um valor de *Mais alto*), o Oracle CRM On Demand não exibirá setas no campo Prioridade das listas de tarefa, a menos que o administrador de sua empresa utilize os seguintes padrões: *1-rótulo*, *2-rótulo* ou *3-rótulo*, quando *rótulo* é o nome que o administrador da empresa dá à prioridade de tarefa. Neste caso, Oracle CRM On Demand exibe uma seta para cima para *1-rótulo*, nenhuma seta para *2-rótulo*, uma seta para baixo para *3-rótulo* e nenhuma seta para quaisquer outros valores de exibição. Por exemplo, Oracle CRM On Demand exibe uma seta para cima para um valor de *1-Meu mais alto*, mas não exibirá nenhuma seta para um valor de *Meu mais alto*. Oracle CRM On Demand não exibe setas para valores personalizados que o administrador da empresa adicionar à lista de opções para o campo Prioridade. Para obter mais informações sobre como alterar os valores padrão para lista de opções, como o campo Prioridade, consulte [Alterando valores da lista de opções \(consulte \[Changing Picklist Values\]\(#\) na página 1345\)](#).

- revise os registros criados recentemente ou modificados recentemente.

No aplicativo padrão, a seção Leads recém-criados exibe os leads que foram criados mais recentemente. Você ou o administrador da sua empresa podem personalizar Minha página inicial para exibir outros tipos de registro.

- Exiba uma lista de seus contatos favoritos.

A seção Contatos favoritos mostra os nomes de no máximo 10 contatos que você adicionou aos seus registros favoritos. A ordem dos contatos na seção Contatos favoritos é determinada pela data em que você adicionou os contatos aos seus registros favoritos, e não pela data em que os registros de contatos foram criados. Os contatos são listados em ordem decrescente por data, e o contato que você adicionou mais recentemente aos registros de contatos aparece no início da lista. Na seção Contatos favoritos, você pode abrir a lista completa dos seus contatos favoritos clicando em Exibir lista completa. Para obter mais informações sobre a lista de Contatos favoritos, consulte [Sobre a lista de contatos favoritos \(na página 321\)](#).

- Revisar uma análise relevante para você.

Uma ou mais seções de relatório podem ser mostradas na Minha página inicial, dependendo de como o administrador da sua empresa configurou Minha página inicial. No aplicativo padrão, Minha página inicial mostra uma análise da qualidade das suas oportunidades para o trimestre atual (Qualidade do pipeline para o trimestre atual).

- Exibir widgets a Web, RSS feeds e outros conteúdos da Web.

Dependendo do que o administrador da empresa configurou e do que está incluído na apresentação da sua página, você pode exibir conteúdo da Web incorporado na Minha página inicial. Esse conteúdo da Web pode incluir widgets da Web, como mapas do Google ou vídeos corporativos e RSS feeds. Para obter mais informações sobre como o conteúdo da Web externo é configurado, consulte [Sobre applets Web personalizados \(consulte \[Sobre applets da Web personalizados\]\(#\) na página 1369\)](#).

O administrador da empresa pode personalizar a apresentação da Minha página inicial. Além disso, se a função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar seções à página e removê-las da página.

A tabela a seguir fornece instruções para tarefas comuns que podem ser executadas na Minha página inicial.

Para fazer isto	Siga estas etapas
<b>Alertas</b>	
Exibir uma lista de alertas	Na seção Alertas, clique no link Exibir lista completa. A página Alertas é aberta.
Exibir um alerta	Na seção Alertas, clique no link do alerta. A página Alerta é aberta com informações adicionais sobre o alerta.
<b>Compromissos</b>	
Criar um compromisso	Na seção Calendário de hoje, clique em Novo. Na página Compromisso - Edição, digite as informações necessárias e salve o registro.
Revisar um registro de compromisso	Na seção Calendário de hoje, clique no link Assunto do compromisso que deseja revisar. A página Compromisso - Detalhe é exibida.
Revisar compromissos desse mês	Na barra de título Calendário de hoje, clique no ícone 31. O Calendário é aberto com a programação do mês.
Revisar os compromissos dessa semana	Na barra de título Calendário de hoje, clique no ícone 7. O Calendário é aberto com a programação da semana.
Revisar compromissos de hoje	Na seção Calendário de hoje, clique no link Exibir calendário ou no ícone 1. O Calendário é aberto com seus compromissos de hoje.
<b>Layout</b>	
Alterar a apresentação da Minha página inicial	Para alterar as informações que aparecem em duas seções da Minha página inicial, clique em Editar apresentação, e clique nas setas para adicionar ou remover seções e para organizar as seções na página.
<b>Registros</b>	
<b>OBSERVAÇÃO:</b> no aplicativo padrão, a seção Leads recém-criados exibe os leads que foram criados mais recentemente. Você ou o administrador da empresa podem personalizar Minha página inicial para exibir outros tipos de registro, por exemplo, Contas recém-modificadas.	
Criar um registro	Na barra de título da seção que exibe registros, clique em Novo. Na página Editar, digite as informações necessárias e salve o registro.

Para fazer isto	Siga estas etapas
Revisar um registro	Na seção que exibe registros, clique no link do registro que deseja revisar. A página Detalhes do registro é aberta.
Revisar uma lista de registros	Na seção que exibe registros, clique em Exibir lista completa. A página Lista de registros é aberta.
<b>Relatórios</b>	
Fatiar o gráfico por outra categoria	Dependendo da análise que aparece, talvez você possa clicar na lista suspensa e alterar a seleção. O gráfico e a tabela mostram os dados categorizados pela sua seleção.  No aplicativo padrão, é possível fazer isso com a Quantidade de pipeline para o trimestre atual.
Exibir os registros que englobam um segmento no gráfico ou na tabela	Dependendo da análise que aparece, talvez você possa fazer drill-down em um segmento ou link para exibir os registros que englobam essa categoria.  No aplicativo padrão, é possível fazer isso com a seção Quantidade de pipeline para o trimestre atual.
<b>Tarefas</b>	
Criar uma tarefa	Na seção Tarefas abertas, clique em Novo. Na página Tarefa - Edição, digite as informações necessárias e salve o registro.
Revisar um registro de tarefa	Na seção Tarefas abertas, clique no link Assunto da tarefa que deseja revisar. A página Tarefa - Detalhe é exibida.

## 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. Em geral, os usuários só podem analisar os alertas que são exibidos para todos os usuários, assim como os que são configurados para serem exibidos para sua respectiva função. No entanto, se sua função incluir o privilégio Gerenciar Empresa, você poderá analisar todos os alertas, inclusive os que forem restritos a determinadas funções.

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

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

### **To review your alerts on My Homepage**

- 1 Click the Home tab.

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

#### **To access a file attached to an alert**

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

#### **To access a URL attached to an alert**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Otherwise, the collapsed state persists.

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

### Related Topics

See the following topics for related information:

- Alert Fields (consulte [Campos de Alerta](#) na página 1270)
- Working with Lists (consulte [Trabalhando com Listas](#) na página 135)

## Trabalhando com o Message Center

O Message Center na Barra de ação permite gerenciar observações próprias, de outros usuários e sobre registros, tudo isso em um só lugar. Dessa forma, a Central de Mensagens favorece uma comunicação e uma colaboração mais efetivas dentro do Oracle CRM On Demand.

O Message Center pode conter:

- **Observações criadas para você mesmo.** Você pode criar observações para si mesmo no Message Center. Isso é útil para registrar ações que você deseja acompanhar ou informações que deseja consultar mais tarde. Essas observações privadas são indicadas por um ícone de chave.
- **Observações sobre registros subscritos por você.** Em tipos de registro compatíveis com o recurso de observações, é possível acompanhar as conversas sobre um determinado registro, navegando até a página Detalhes e subscrevendo observações novas adicionadas ao registro. Em seguida, você obterá uma cópia de todas essas observações no Message Center, além de responder ao registro no Message Center. Você só obtém uma cópia das observações novas adicionadas ao registro; não observações sobre outras alterações feitas no registro.
- **Observações enviadas para você por outros usuários.** Outro usuário pode clicar no ícone de observação próximo ao seu nome em uma página no aplicativo e enviar uma observação para você. As observações enviadas para você dessa forma são indicadas por um ícone que mostra duas pessoas.

O Message Center contém um ícone de observação (tachinha), e o número de novas mensagens é exibido próximo ao ícone de observação.

Quando você clica no ícone de observação no Message Center, a lista de observações é exibida. Para cada observação, o nome do usuário que a criou é exibido, além do assunto ou da primeira parte do texto, se não houver nenhum assunto. A data da observação é exibida ou, se ela for de hoje, a hora.

Na lista de observações, você pode fazer o seguinte:

Para fazer isto	Siga estas etapas
Exibir uma observação	Role até a observação. Se a observação estiver vinculada a um registro assinado por você, você poderá fazer drill-down no registro a partir do link na observação.
Criar uma nova observação	Clique em Nova Observação. Digite um assunto na primeira linha, se necessário, digite a observação e clique em Salvar. O assunto é opcional; se você não fornecer um assunto, os primeiros caracteres do texto do nó serão copiados para a linha de assunto.
Responder a uma observação	Role até a observação obrigatória, clique em Responder e digite a observação. Quando você clicar em Salvar, a resposta será enviada para o Message Center do usuário que enviou a observação. Se você selecionar

Para fazer isto	Siga estas etapas
	Enviar, a resposta será enviada para a página Detalhes correspondente a todos os usuários que subscreveram o registro.
Excluir uma observação	Role até a observação obrigatória e clique em Excluir. Essa ação exclui a cópia da observação do Message Center, mas não exclui a observação real na página Detalhes do registro.
Exibir detalhes do usuário que enviou uma observação	Role até a observação obrigatória e clique no nome do usuário. A página Usuário - Detalhes do usuário é exibida.

Você pode incorporar o Message Center como um widget da Web em outros aplicativos. Para obter mais informações, consulte [Incorporando um widget do Message Center \(na página 827\)](#).

Quando a Central de Mensagens for incorporada como um widget da Web, você poderá clicar no botão Atualizar para atualizar a Central de Mensagens com as mensagens mais recentes do Oracle CRM On Demand.

## Como Trabalhar com Análises e Painéis Incorporados

O seu administrador pode incorporar análises e painéis em diversas partes do Oracle CRM On Demand. Por exemplo, uma análise pode ser exibida em um applet da web personalizado contido em uma página Detalhes do tipo de registro. Como outro exemplo, um painel pode ser exibido em uma guia web personalizada.

Dependendo das configurações selecionadas pelo seu administrador para uma análise incorporada, poderá haver links disponíveis para permitir a execução de algumas ou de todas as seguintes ações relativas à análise:

- Atualização dos dados da análise.
- Impressão da análise.
- Exportação (download) da análise.

Além disso, o seu administrador determina se você pode usar os prompts configurados para a análise. Os prompts permitem que você especifique valores de filtro para a análise.

Quando exibe um painel incorporado, você pode executar as seguintes ações:

- Atualizar os dados de todas as análises do painel.
- Personalizar as páginas e subpáginas do painel e salvar as personalizações. Para obter mais informações sobre a personalização das páginas de um painel, consulte [Personalizando Páginas do Painel em Tempo de Execução \(na página 1165\)](#).

Você pode acessar os recursos de atualização e de personalização por meio do ícone Opções de Página, localizado no canto superior direito do painel incorporado.

Dependendo das opções de impressão e de exportação especificadas para o painel, você também poderá executar algumas ou todas as seguintes ações:

- Imprimir uma página ou subpágina.
- Exportar um painel, uma página ou uma subpágina.

Você pode acessar as opções de impressão e de exportação por meio do ícone Opções de Página, localizado no canto superior direito do painel incorporado.

**OBSERVAÇÃO:** as opções específicas ativadas para impressão e exportação, como as opções PDF para Impressão e Exportar Página Atual, disponíveis nos submenus das opções Imprimir e Exportar para Excel. Se nenhuma das opções de impressão estiver ativada, o submenu da opção Imprimir estará vazio e você não poderá imprimir uma página ou uma subpágina. Da mesma forma, se nenhuma das opções de exportação

estiver ativada, o submenu da opção Exportar para Excel estará vazio, e você não poderá exportar parte alguma do painel.

## Trabalhando com applets de feeds RSS

No Oracle CRM On Demand, você pode usar applets de feeds RSS para assinar conteúdo atualizado com frequência no qual você tenha interesse, como entradas de blog, títulos de notícias ou podcasts. Esse conteúdo pode, por exemplo, suplementar as informações do CRM com informações de veículos de comunicação assinados por você. É possível ter notícias gerais de mercado exibidas na página inicial. É possível ter notícias e informações que são específicas aos empregadores do cliente na página de detalhes Contatos.

O Oracle CRM On Demand tem um leitor de feeds interno no aplicativo, que agrega conteúdo para que você jamais tenha de sair do aplicativo. Por exemplo, em vez de ter de visitar outros sites para obter notícias do mercado, as informações são entregues dentro do Oracle CRM On Demand. Além de agregar conteúdo, o leitor de feeds pode aceitar os parâmetros do usuário e do campo de registro.

Os applets de feeds RSS formam um tipo de applet da Web personalizado, criado pelo administrador da empresa, no qual a URL de um feed RSS é especificada. Dessa forma, os applets de feeds RSS podem aparecer nos seguintes locais:

- Minha Página Inicial
- Páginas iniciais do tipo de registro
- Páginas Detalhes do tipo de registro
- A Barra de ação

Para obter mais informações sobre applets Web personalizados, consulte Sobre applets Web personalizados (consulte [Sobre applets da Web personalizados](#) na página 1369).

Você deverá adicionar o applet à apresentação da página inicial, à apresentação de página de detalhes ou à apresentação da barra de ação, se ele ainda não aparecer na página ou na Barra de ação.

O administrador da empresa pode especificar que um applet de feeds RSS é configurável. Se for esse o caso, um link Configurar será exibido com o applet, e você poderá alterar o nome do applet e a URL associada ao applet para que um feed RSS diferente seja exibido. Se um applet de feeds RSS não for configurável, o link Configurar não será exibido.

**OBSERVAÇÃO:** o administrador da empresa só tornará alguns applets de feeds RSS configuráveis.

Se o administrador da empresa excluir um applet de feeds RSS, as versões personalizadas do applet também serão excluídas do aplicativo. Por exemplo, se um usuário tiver um applet de feeds de notícias da CNN na página inicial e outro usuário configurá-lo para feeds de notícias da NBC em sua página inicial, ambos os usuários perderão o acesso aos feeds do applet se o applet de feeds RSS original for excluído.

### **Para configurar um applet de feeds RSS**

- 1 Clique no link Configurar.
- 2 No campo Nome, digite um nome apropriado para o applet.
- 3 No campo URL, edite a URL conforme necessário.
- 4 Clique em Salvar.

O feed é atualizado com dados da URL configurada. Para obter mais informações sobre a padronização de URLs no Oracle CRM On Demand, consulte Padronização de URL (consulte [Sobre a Padronização de URL](#) na página 1420).

**Observação:** é possível clicar em Usar padrão para retornar à URL conforme a definição do administrador da empresa.

## Trabalhando com registros

Este tópico descreve os seguintes procedimentos em comum para trabalhar com registros:

- [Criando Registros \(na página 54\)](#)
- [Localizando Registros \(na página 79\)](#)
- [Visualizando Registros \(na página 121\)](#)
- [Atualizando Detalhes dos Registros \(na página 123\)](#)
- [Vinculando registros ao seu registro selecionado \(consulte \[Linking Records to Your Selected Record\]\(#\) na página 126\)](#)
- [Atualizando registros vinculados nos registros principais \(na página 133\)](#)
- [Trabalhando com Listas \(na página 135\)](#)
- [Criando e refinando listas \(consulte \[Creating and Refining Lists\]\(#\) na página 140\)](#)
- [Exportando registros nas listas \(consulte \[Exportando registros em listas\]\(#\) na página 155\)](#)
- [Transferindo a propriedade de registros \(na página 157\)](#)
- [Compartilhando Registros \(Equipes\) \(na página 157\)](#)
- [Alterando o livro personalizado principal em um registro \(na página 161\)](#)
- [Atualizando grupos de registros \(na página 162\)](#)
- [Mesclando Registros \(consulte \[Merging Records\]\(#\) na página 163\)](#)
- [Adicionando Observações \(na página 170\)](#)
- [Anexando arquivos e URLs a registros \(na página 176\)](#)
- [Excluindo e restaurando registros \(na página 186\)](#)
- [Imprimindo informações que aparecem nas páginas \(na página 196\)](#)

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Ferramentas de importação e exportação \(na página 1733\)](#)
- [Sobre acesso aos dados, compartilhamento de registro e propriedade de registro \(consulte \[Sobre acesso a dados, compartilhamento de registros e propriedade de registro\]\(#\) na página 50\)](#)

## Sobre acesso a dados, compartilhamento de registros e propriedade de registro

O acesso a dados em Oracle CRM On Demand é determinado por determinados componentes de controle de acesso associados à função de usuário em Oracle CRM On Demand, da seguinte forma:

- **Privilégios.** Você poderá acessar determinados dados de negócios ou administrativos se a função de usuário receber o privilégio para esses dados. Por exemplo, se a função de usuário tiver o privilégio Gerenciar regras de dados - Gerenciar regras de fluxo de trabalho, você poderá acessar todos os dados de configuração do fluxo de trabalho.
- **Acesso do tipo de registro e perfis de acesso.** Para acessar registros de um determinado tipo de registro, a função de usuário e os perfis de acesso devem ter as configurações apropriadas, da seguinte forma:
  - Para tipos de registro detalhados, o acesso ao tipo de registro deve ser concedido à função de usuário. Por exemplo, para acessar qualquer registro de conta, a função de usuário deve receber acesso ao tipo de registro Conta.
  - O perfil de acesso deve permitir o acesso ao tipo de registro. Os perfis de acesso também controlam quais operações você pode realizar nos dados que pode acessar. Por exemplo, o perfil de acesso do proprietário poderia conceder a você direitos de edição para registros de conta próprios, e o perfil de acesso padrão poderia conceder a você direitos somente leitura registros de conta exibidos por meio do acesso compartilhado, mas não próprio.

**OBSERVAÇÃO:** Os perfis de acesso também são usados em vários mecanismos de compartilhamento de registros, explicados na próxima seção.

## Mecanismos para Compartilhamento de Registros

Os usuários podem compartilhar registros por meio dos seguintes mecanismos para compartilhamento de registros:

- **A hierarquia do relatório da empresa.** Por exemplo, um gerente pode ver os registros de um subordinado.
- **Delegação de usuário.** Por exemplo, um usuário pode delegar o acesso a outro usuário que talvez esteja na mesma hierarquia de relatório.
- **Associação de livro personalizado.** Por exemplo, um grupo diversificado de usuários pode receber acesso a um conjunto de registros associados a um livro personalizado chamado *Bons acordos*.
- **Associação da equipe.** Por exemplo, o proprietário de um registro de conta pode compartilhar a conta com um conjunto de usuários segundo seu próprio critério.
- **Associação do grupo.** Um *grupo* é uma equipe predefinida de usuários. Por exemplo, se um usuário membro de um grupo se tornar o proprietário de um registro de conta, todos os outros membros do mesmo grupo também serão adicionados à equipe da conta. Para obter mais informações sobre grupos, consulte Gerenciamento de grupos (consulte [Gerenciamento de grupo](#) na página 1568).

**OBSERVAÇÃO:** O compartilhamento de dados por meio de livros personalizados é o método mais eficiente de compartilhar dados para grandes empresas nas quais os usuários compartilham mais de um milhão de registros.

## Modos de Propriedade de Registro

Para a maioria dos tipos de registro compatíveis com livros personalizados, o administrador da empresa pode configurar a propriedade do registro para o tipo no modo de usuário, no modo de livro ou no modo misto. Dependendo das políticas da empresa e dos modos de propriedade configurados para os tipos de registro, você pode ter registros diretamente, acessar registros por meio dos mecanismos para compartilhamento de registros ou uma combinação de ambos. Os modos de propriedade de registro são os seguintes:

- **Modo de usuário.** Quando um tipo de registro é configurado no modo de usuário, cada registro desse tipo deve ter um proprietário atribuído. Um usuário é proprietário de um registro quando está associado ao campo Proprietário do registro. Se o campo Livro estiver disponível na página detalhada do registro, o campo Livro exibirá o livro do usuário associado ao proprietário.
- **Modo de livro.** Quando um tipo de registro é configurado no modo de livro, os registros desse tipo não têm proprietários atribuídos. Em vez disso, cada registro deve ter um livro personalizado principal associado. A associação de um livro personalizado principal a um registro não significa que o livro personalizado tem o registro, porque um livro personalizado é um mecanismo para compartilhar registros. A associação de um livro personalizado principal a um registro indica apenas que o registro pertence principalmente a um livro personalizado e não a um determinado usuário. O modo de livro é útil em relatórios nos quais você deseja indicar que um registro pertence a um determinado livro personalizado para que ele não seja contado várias vezes caso o registro também seja compartilhado com outros livros.
- **Modo misto.** Quando um tipo de registro é configurado no modo misto, um registro desse tipo pode ser configurado em qualquer uma das seguintes maneiras:
  - O registro pode ser configurado sem um proprietário ou um livro personalizado principal associado.
  - O registro pode ter um proprietário atribuído.
  - O registro pode ter um livro personalizado principal associado.

Para tipos de registro não compatíveis com livros personalizados, mas que exijam um proprietário, apenas o modo de usuário da propriedade de registro é compatível.

Em qualquer modo de propriedade de registro, um registro não pode ter um proprietário atribuído e um livro personalizado principal associado. No entanto, em nenhum dos modos de propriedade, você poderá atribuir livros personalizados adicionais a um registro se o tipo de registro for compatível com livros personalizados.

Se o campo Livro estiver presente em uma página Detalhe do registro, o campo poderá mostrar o nome de um livro de usuário ou um livro personalizado principal para o registro, ou o campo poderá estar em branco, da seguinte forma:

- Se o registro for de um usuário, o campo Livro mostrará o nome do livro do usuário para o proprietário do registro.
- Se o registro não for de um usuário, o campo Livro poderá mostrar um livro personalizado principal para o registro, ou o campo poderá estar em branco.

O administrador da empresa configura o modo de propriedade de registro tornando determinados campos obrigatórios para o tipo de registro. O administrador da empresa pode alterar o modo de propriedade de registro para um tipo de registro. Para obter informações sobre como configurar modos de propriedade de registro, consulte [Configurando modos de propriedade de registro \(na página 1554\)](#).

### Valores padrão nos campos Proprietário e Livro

Quando você abrir uma página Novo registro, os valores nos campos Proprietário e Livro serão os seguintes:

- Se o tipo de registro for configurado no modo de usuário, o campo Proprietário será preenchido automaticamente com seu apelido. O campo Livro, se estiver presente, será preenchido automaticamente com o nome do livro do usuário.
- Se o tipo de registro for configurado no modo misto, o campo Proprietário e o campo Livro não serão preenchidos.

**OBSERVAÇÃO:** Os compromissos que os usuários criam em seu calendário são uma exceção ao comportamento normal nos modos de propriedade de registro. Quando você criar um compromisso no calendário, o campo Proprietário será preenchido com o nome, independentemente do modo de propriedade do registro.

- Se o tipo de registro estiver configurado no modo de livro, acontecerá o seguinte:
  - O campo Proprietário no novo registro não será preenchido.
  - Para o campo Livro, o valor padrão depende do livro padrão especificado para o tipo de registro no registro do usuário, da seguinte maneira:
    - Se um livro personalizado for especificado como o livro padrão para o tipo de registro, o campo Livro em um novo registro será automaticamente preenchido com o nome do livro padrão especificado.
    - Se um livro padrão não for especificado para o tipo de registro, ou se um livro de usuário ou Todos os livros forem especificados como livro padrão para o tipo de registro, o campo Livro não será preenchido no novo registro. Para obter informações sobre Todos os livros, consulte Usando o Seletor de livros (consulte [Usando o seletor Livro](#) na página 114).

**OBSERVAÇÃO:** O campo Proprietário ou Livro pode ser um campo obrigatório em um layout de página, mesmo se o tipo de registro estiver configurado no modo misto. Se o campo Proprietário for obrigatório, ele estará em branco por padrão quando você abrir a página Novo registro, mas você deverá selecionar um proprietário para o registro antes de salvar o registro. Quando você selecionar um proprietário para o registro, o campo Livro mostrará o nome do livro do usuário para o proprietário. Se o campo Livro for necessário no layout da página, você deverá selecionar um livro personalizado principal antes de salvar o registro.

### O que acontece quando o modo de propriedade de registro é alterado para um tipo de registro?

Quando o modo de propriedade de registro para um tipo de registro passa de um modo para outro, acontece o seguinte:

- Ao criar um novo registro desse tipo, você talvez precise selecionar um proprietário para o registro ou associar um livro principal ao novo registro, dependendo do novo modo de propriedade.
- Se for o primeiro usuário a atualizar um registro depois do modo de propriedade ser alterado, você talvez precisará selecionar um proprietário ou um livro principal para o registro antes de salvar as alterações, dependendo do modo de propriedade. A tabela a seguir mostra o comportamento em cada circunstância.

Modo Antigo	Modo Novo	Comportamento
Modo de usuário	Modo de livro	Você deve selecionar um livro personalizado principal no campo Livro.
Modo de usuário	Modo misto	Você pode selecionar um proprietário no campo Proprietário ou um livro personalizado principal no campo Livro, mas não selecionar ambos.
Modo de livro	Modo de usuário	Você deve selecionar um usuário no campo Proprietário.
Modo de livro	Modo misto	Você pode selecionar um proprietário no campo Proprietário ou um livro personalizado principal no campo Livro, mas não selecionar ambos.
Modo misto	Modo de usuário	Você deve selecionar um usuário no campo Proprietário.
Modo misto	Modo de livro	Você deve selecionar um livro personalizado principal no campo Livro.

Além disso, se o proprietário de um registro existente for removido do registro quando este for atualizado depois que o modo de propriedade de registro para o tipo for alterado do modo de usuário para outro modo, acontecerá o seguinte:

- Se o tipo de registro for compatível com equipes, todos os membros da equipe, exceto o proprietário anterior do registro, permanecerão sendo os membros da equipe. O comportamento é o mesmo para os membros da equipe que forem membros de um grupo predefinido, ou seja, todos os membros do grupo, exceto o proprietário anterior do registro, continuam sendo membros da equipe. No entanto, o tipo de registro de Conta é uma exceção a esta regra. Se o ex-proprietário de uma conta for membro de um grupo predefinido, todos os membros do grupo serão removidos da equipe. Todos os membros da conta que não forem membros do grupo predefinido continuam sendo membros da equipe, como acontece com outros tipos de registro.

**OBSERVAÇÃO:** No aplicativo padrão, o proprietário anterior do registro não é retido como membro da equipe, conforme descrito aqui. No entanto, o administrador pode configurar o tipo de registro para que o proprietário anterior do registro seja retido como membro da equipe no registro. Para obter informações sobre como configurar um tipo de registro para reter o proprietário anterior como membro da equipe, consulte [Personalizando a Propriedade Anterior dos Registros Compartilhados](#) (consulte [Personalizando a Propriedade Anterior dos Registros Personalizados](#) na página 1455).

- Se uma atividade tinha um proprietário atualizado e o campo do proprietário for limpadado, a atividade não será mais exibida no calendário do proprietário anterior. No entanto, a atividade é exibida nas listas de atividades relacionadas acessadas pelas páginas Detalhe do registro. Qualquer usuário, inclusive o proprietário anterior do registro, com acesso ao registro por meio da associação do livro vê a atividade na lista relacionada de atividades abertas ou concluídas conforme apropriado.

## About the Layouts of New Record Pages

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

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

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

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

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

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

- **Personalized layouts.** If your user role allows you to personalize the field layout on record Detail pages, and if you personalize the field layout for the Detail page for a record type, then your personalized field layout is also used in the page where you enter information for a new record, unless a custom layout is assigned to your role for the new record page, or a custom layout is assigned for creating records from a list of related records. If a custom layout is assigned to your user role for the new record page, or a custom layout is assigned for creating records from a list of related records, then the relevant custom layout is used instead of your personalized layout. An **Advanced** link is available on the page to allow you to switch to your personalized layout for the page. For information about personalizing your page layouts, see [Changing Your Detail Page Layout](#) (consulte [Alterando a apresentação da sua página Detalhes](#) na página 807).

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

## Criando Registros

Você pode criar um registro a partir de áreas diferentes no aplicativo. A área escolhida depende do que você deseja fazer:

- Criar o registro em uma janela pop-up que seja independente dos registros no quais você está trabalhando. Você não perderá seu lugar na área principal do aplicativo.
- Criar o registro clicando no botão Novo na Página inicial, Página da lista ou de detalhes. Cada uma dessas páginas abre o mesmo formulário que os outros métodos, mas ele muda o foco da sua página atual para a página Editar. Você precisará usar o link Voltar para retornar à página na qual estava trabalhando.
- Criar o registro para um tipo de registro diferente que seja vinculado automaticamente ao registro no qual você está trabalhando atualmente.

Também é possível criar novos registros das seguintes maneiras:

- Ao importar registros:
  - Usando o Assistente de importação para importar registros de arquivos CSV (valores separados por vírgulas) externos, se a sua função de usuário tem o privilégio de Importação pessoal
  - Usando o utilitário cliente do Oracle Data Loader On Demand
  - Usando serviços da web para sincronizar registros com outras aplicações

O tipo de registros que você pode importar depende dos privilégios atribuídos à sua função de usuário. Consulte [Ferramentas de importação e exportação \(na página 1733\)](#) para obter mais informações sobre como importar registros de arquivos CSV externos e de outras fontes externas.

- Convertendo registros do lead. Com base nas opções que você seleciona na página Converter lead, é possível criar um ou mais itens a seguir convertendo um registro do lead:
  - Um registro de conta
  - Um registro de contato
  - Um registro de oportunidade

Para obter mais informações sobre como converter leads, consulte [Convertendo leads em contas, contatos, registros de negócio ou oportunidades \(consulte \[Convertendo leads em contas, contatos, registros de negócios ou oportunidades\]\(#\) na página 274\)](#).

- Convertendo registros de negócio. Com base nas opções que você seleciona na página Converter registro de negócio, é possível criar um ou mais itens a seguir convertendo um registro de negócio:
  - Um registro de conta
  - Um registro de contato
  - Um registro de oportunidade

Para obter mais informações sobre como converter registros de negócio, consulte [Convertendo registros de negócio em contas, contatos ou oportunidades \(na página 484\)](#).

**DICA:** para evitar a duplicação de registro, procure o registro antes de criar um novo. Consulte [Localizando registros \(na página 79\)](#).

**OBSERVAÇÃO:** um asterisco (\*) ao lado de um nome do campo indica que este é um campo obrigatório. Além disso, se uma apresentação personalizada for atribuída à sua função para a nova página de registro, a página que é aberta quando você cria um registro pode incluir menos campos do que os que estão disponíveis na apresentação da página completa do tipo de registro. Se desejar inserir informações para campos adicionais, você poderá abrir a página completa clicando no link Avançado na nova página de registro. O link Avançado está disponível na nova página de registro apenas se uma apresentação personalizada for atribuída à sua função para a página de novo registro para o tipo de registro. Para obter mais informações sobre a apresentação de campo nas páginas de novos registros, consulte [Sobre as Apresentações das Páginas de Novos Registros \(consulte \[About the Layouts of New Record Pages\]\(#\) na página 54\)](#).

### **Para criar um registro usando a seção Criar**

- 1 Na Barra de ação, expanda a seção Criar se necessário.
- 2 Clique no tipo de registro que deseja criar.
- 3 No formulário Novo registro, preencha as informações do registro.

- 4 Salve o registro clicando em Salvar ou Salvar e Continuar:
  - Se você clicar em Salvar, o Oracle CRM On Demand salvará o novo registro e fechará o formulário de novo registro.
  - Se você clicar em Salvar e Continuar, o Oracle CRM On Demand salvará o novo registro e você será conduzido até a página Detalhe do novo registro, para que possa associar conteúdo adicional em relação ao registro como, por exemplo, observações e anexos.

#### ***Para criar um registro usando a Página inicial, Página da lista ou de detalhes***

- 1 Em qualquer uma dessas páginas, clique no botão Novo na barra de título.
- 2 Na página de edição, preencha as informações do registro.
- 3 Salve o registro.

#### ***Para criar um registro que é vinculado ao registro selecionado***

- 1 Selecione o registro.  
Para obter instruções sobre como selecionar um registro, consulte [Localizando registros \(na página 79\)](#).
- 2 Na página Detalhes do registro, role até a seção apropriada.
- 3 Na barra de título dessa seção, clique no botão Novo ou Adicionar.
- 4 Na página de edição, preencha as informações do registro.
- 5 Salve o registro.

#### **Inserindo informações nos registros**

Ao criar registros, você pode inserir informações diretamente em alguns campos ou selecionar valores em uma lista suspensa. Além disso, em alguns campos, você pode clicar em um ícone à direita para exibir uma janela na qual é possível selecionar ou informar valores. Os ícones que podem ser clicados são:

- **Ícone de telefone.** Permite informar os detalhes de um número de telefone.
- **Ícone de calendário.** Permite selecionar uma data.
- **Ícone de moeda.** Permite procurar e selecionar uma moeda.
- **Ícone de pesquisa (lente de aumento).** Permite procurar e selecionar um registro ou vários registros, que serão associados ao registro que você está criando. O ícone de pesquisa também é usado para selecionar valores de listas de opções com várias seleções.

#### **Sobre os campos da lista de opções e os grupos de valores da lista de opções**

Nos campos da lista de opções, é possível selecionar um valor em uma lista predefinida de valores. Se sua empresa usa grupos de valores da lista de opções, ela poderá limitar os valores que estão disponíveis em um campo da lista de opções a um subconjunto dos valores definidos para o campo em determinados casos. Para obter mais informações sobre os campos da lista de opções e os grupos de valores da lista de opções, consulte [Sobre os campos da lista de opções, os grupos de valores da lista de opções e as divisões \(na página 62\)](#).

#### **Sobre as Listas de Opções com Várias Seleções**

As listas de opções com várias seleções é uma lista de opções na qual é possível selecionar vários valores. Ao clicar no ícone de pesquisa de listas de opções com várias seleções, uma janela pop-up é exibida, que permite selecionar os valores necessários movendo valores de uma lista Disponíveis para uma lista Selecionados. É possível mover um valor de uma lista para a outra clicando nele duas vezes ou selecionando-o e usando as setas para a direita e para esquerda para movê-lo. Você também pode classificar os valores na lista Selecionados.

As listas de opções com várias seleções contam com suporte dos seguintes tipos de registro:

- Conta

- Atividade
- Contato
- Objeto Personalizado 01
- Objeto Personalizado 02
- Lead
- Oportunidade
- Parceiro
- Solicitação de Serviço

### Sobre campos de número de telefone

Campos de número de telefone têm um ícone de telefone próximo a eles. O clique no ícone abre o editor de telefones, no qual é possível fazer o seguinte:

- Selecionar o país do número de telefone.
- Informar a cidade ou o código de área.
- Informar o número local.
- Informar um ramal caso exista algum.

Quando você salva o número de telefone, o Oracle CRM On Demand acrescenta um prefixo ao número de telefone informado por você com:

- Um símbolo de adição (+) para representar o código de acesso internacional para discagem fora do país no qual você está localizado.  
Por exemplo, se a configuração de local no seu registro de usuário é Inglês - Estados Unidos, o símbolo de adição representa o código de acesso internacional 011. Se a configuração de local no seu registro de usuário é Francês - França, o símbolo de adição representa o código de acesso internacional 00.
- O código de chamada do país que você selecionou para o número de telefone.  
Por exemplo, se você selecionar Espanha como o país do número de telefone, o Oracle CRM On Demand adicionará o prefixo 34 ao número de telefone, além do símbolo de adição.

**DICA:** se desejar determinar o código de chamada de um país, você poderá clicar no ícone de telefone, selecionar o país e salvar as informações. O código do país será exibido no campo Telefone.

A lista de países no editor de telefones inclui algumas dependências, territórios estrangeiros e regiões de estados soberanos. Por exemplo, a Ilha de Man é uma dependência da coroa britânica, e as Ilhas Aland são uma região da Finlândia. Uma dependência, um território estrangeiro ou uma região pode ter o mesmo código de país de seu estado soberano. Nesses casos, quando você edita um número de telefone com esse código de país, o campo País no editor de telefones mostra o nome do estado soberano, mesmo se a dependência, o território estrangeiro ou a região do estado soberano tiver sido escolhida quando o número tiver sido inicialmente criado.

Por exemplo, talvez seja necessário selecionar as Ilhas Aland no campo País no editor de telefones na primeira vez que você informar um número de telefone. O Oracle CRM On Demand prefixa automaticamente esse número de telefone com 358, além do símbolo de adição. Se você clicar no ícone de telefone mais tarde para editar o número de telefone, Finlândia aparecerá no campo País no editor de telefones.

### Sobre Campos Incorporados Condicionalmente Obrigatórios

O seu administrador pode configurar um campo de modo que ele seja condicionalmente obrigatório, ou seja, o campo não é obrigatório por padrão, mas se tornará obrigatório se os dados em outros campos do registro corresponderem a determinados critérios. Quando isso acontece, um asterisco vermelho (\*) é exibido ao lado do campo que agora é um campo obrigatório e, se o rótulo de texto for exibido para o campo, ele será mostrado em texto vermelho. Se o campo estiver em branco, você deverá atualizá-lo antes de salvar o registro.

Para obter informações sobre algumas limitações aplicáveis ao editar campos obrigatórios condicionalmente, consulte Sobre campos obrigatórios condicionalmente (consulte [Sobre Campos Incorporados Condicionalmente Obrigatórios](#) na página 1305).

## Sobre a conversão automática de texto em links

Se a string de texto que você inserir em um campo do tipo de campo Texto (Curto) ou Texto (Longo) começar com [http://](#) ou com [https://](#), pode ser que o texto seja convertido automaticamente em um link depois que o valor do campo for salvo. A caixa de seleção Converter valores do texto do URL em links no perfil da empresa determina o comportamento desse texto nesses campos, da seguinte maneira:

- Se a caixa de seleção no perfil da empresa estiver selecionada, o texto será convertido automaticamente em um link depois que o valor do campo for salvo.
- Se a caixa de seleção não estiver selecionada, o texto não será convertido em um link.

## Sobre os Campos de Endereço

Para endereços, o aplicativo exibe campos diferentes para acomodar informações específicas do país. Por exemplo, se você selecionar Japão como o País de um endereço de cobrança de uma conta, os outros campos de endereço mudam para os campos necessários de endereços do Japão, como Chome, Ku e Shi/Gun.

Em geral, os endereços são armazenados com o tipo de registro específico. No entanto, alguns endereços são transferidos quando você vincula um registro a outro. Por exemplo, se você informar uma cobrança e o endereço de envio de uma conta, o endereço de cobrança aparecerá na Página de detalhes do contato quando você vincular a conta ao contato.

Se o administrador da sua empresa tiver adicionado a seção Endereços ao aplicativo, você poderá rastrear endereços adicionais para tais registros como contas e contatos. Ao rastrear endereços de contatos, o endereço principal será sempre aquele que você informar na seção Endereço alternativo.

## Suporte para Formatação HTML

Dependendo da configuração da sua empresa, a formatação HTML pode ser aceita em determinados campos, incluindo o campo Descrição em muitos tipos de registro. Para obter mais informações, consulte Sobre o Editor HTML (consulte [About the HTML Editor](#) na página 66).

## Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Sobre Campos Concatenados](#) (consulte [About Concatenated Fields](#) na página 58)
- [Sobre campos exibidos como imagens](#) (na página 61)
- [Sobre os campos da lista de opções, os grupos de valores da lista de opções e as divisões](#) (na página 62)
- [Sobre Campos Mascaráveis](#) (na página 65)
- [Sobre Caracteres Especiais em Endereços de E-mail](#) (na página 65)
- [Sobre as Apresentações das Páginas de Novos Registros](#) (consulte [About the Layouts of New Record Pages](#) na página 54)

## About Concatenated Fields

Um *campo concatenado* é aquele que pode exibir os valores de vários campos, além de texto adicional. Your administrator can set up concatenated fields for most record types. For example, your administrator might set up a concatenated field called Profile on the Contact record type to show the value of the Job Title field and the Age field in the following format:

*Job Title, aged Age*

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

Manager, aged 41

If you have the necessary permission to edit the fields that appear within a concatenated field, then you can edit the fields through the concatenated field. In the example described earlier, you can change the job title of the

contact by editing the concatenated field, but you cannot change the age of the contact. The age of the contact is calculated from the date of birth on the contact's record, and the Age field is not an editable field.

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

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

### Related Topics

See the following topics for related information:

- Considerations When Editing Fields in a Concatenated Field (consulte [Considerações ao editar campos em um campo concatenado](#) na página 59)
- Editing Fields in a Concatenated Field (consulte [Editando campos em um campo concatenado](#) na página 60)
- [About Targeted Search](#) (na página 80)
- Using Advanced Search (consulte [Usando a Pesquisa Avançada](#) na página 99)
- [Creating and Refining Lists](#) (na página 140)

### Considerações ao editar campos em um campo concatenado

Considere o seguinte ao editar os campos em um campo concatenado:

- Se o administrador especificar um campo como somente leitura para o tipo de registro ou na apresentação da página de detalhes, não será possível editar esse campo em um campo concatenado.
- Se o administrador especificar que um campo é obrigatório, esse campo deverá conter um valor quando fizer parte de um campo concatenado.
- Todas as regras de validação de campo aplicáveis a um campo continuarão a se aplicar a esse campo quando ele fizer parte de um campo concatenado.
- Se a atualização efetuada em um campo de um campo concatenado não for aceita pelas regras de validação do campo, nenhuma das alterações feitas nos campos será salva. Em outras palavras, todas as alterações efetuadas na janela de edição serão salvas ou nenhuma delas será salva.
- Quando você edita um campo concatenado em uma página de edição de registro, suas alterações não são salvas quando você clica em Salvar para fechar a janela de edição do campo concatenado. As alterações efetuadas nos campos do campo concatenado são salvas quando você salva o registro.
- Se um campo concatenado incluir um campo que permita a você associar um registro ao registro com que você está trabalhando e se associações inteligentes estiverem ativadas, a funcionalidade de associação inteligente será suportada dentro do campo concatenado. Para obter informações sobre associações inteligentes, consulte [Sobre Associações Inteligentes e a Funcionalidade Resolver Automaticamente](#) (consulte [Sobre associações inteligentes e funcionalidade Resolver automaticamente](#) na página 114).
- Não é possível editar qualquer texto adicional especificado pelo administrador em um campo concatenado.

### Sobre Campos de Endereço em Campos Concatenados

Seu administrador pode incluir campos de endereços em um campo concatenado. Ao editar um campo concatenado que inclua um campo de um endereço, as seguintes considerações se aplicam:

- Se um campo de endereço em um campo concatenado for de um endereço compartilhado em uma conta, um contato, uma concessionária ou um registro de parceiro, você não poderá editar os campos dentro do endereço. Em vez disso, você poderá selecionar outro endereço.
- Se o campo for de um endereço que não é um endereço compartilhado, as considerações a seguir se aplicarão:
  - Você pode editar todos os campos do endereço.  
Por exemplo, se o campo Cidade de Cobrança for incluído em um campo concatenado, será possível editar todos os campos do modelo de endereço de cobrança do país relevante. Se o campo concatenado também incluir um campo de outro endereço, como o campo Cidade de Cobrança do endereço de cobrança, você também poderá editar todos os campos do modelo correspondente ao endereço para o país relevante.
  - Se você selecionar outro país para o endereço, os rótulos dos outros campos do modelo de endereço serão alterados de forma correspondente.

**OBSERVAÇÃO:** se o campo concatenado incluir um campo de endereço que não faça parte do modelo de endereço para o país no endereço incluído no registro, o campo ficará em branco dentro do campo concatenado. Nesse caso, ao editar o campo concatenado, você pode editar os campos que formam o modelo para o endereço no registro. No entanto, não é possível editar o campo que faz parte do campo concatenado, a menos que você altere o país do endereço, e o modelo de endereço para o novo país inclua o campo.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- Sobre Campos Concatenados (consulte [About Concatenated Fields](#) na página 58)
- [Editando campos em um campo concatenado](#) (na página 60)

### Editando campos em um campo concatenado

Este tópico descreve como editar os campos de um campo concatenado.

#### ***Para editar os campos de um campo concatenado usando a funcionalidade de edição em linha***

- 1 Clique no campo concatenado para abrir a janela de edição.
- 2 Na janela de edição, edite os campos individuais que aparecem no campo concatenado.
- 3 Salve suas alterações.

#### ***Editando os campos de um campo concatenado em uma página de edição de registro***

O procedimento a seguir descreve como editar os campos de um campo concatenado em uma página de edição de registro.

#### ***Para editar os campos de um campo concatenado em uma página de edição de registro***

- 1 Clique no ícone de edição (lápiz) correspondente ao campo concatenado para abrir a janela de edição.
- 2 Na janela de edição, edite os campos individuais que aparecem no campo concatenado.
- 3 Salve suas alterações.
- 4 Após editar o registro, salve as alterações.

**OBSERVAÇÃO:** Quando você edita um campo concatenado em uma página de edição de registro, suas alterações não são salvas quando você clica em Salvar para fechar a janela de edição do campo concatenado. As alterações efetuadas nos campos do campo concatenado são salvas quando você salva o registro.

### Tópicos Relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Considerações ao editar campos em um campo concatenado \(na página 59\)](#)
- Sobre Campos Concatenados (consulte [About Concatenated Fields](#) na página 58)

## Sobre campos exibidos como imagens

Nos seguintes tipos de campos, o valor do campo é exibido como uma imagem e é armazenado como um número inteiro:

- **Campos inteiros de classificação por estrelas.** Em um campo inteiro de classificação por estrelas, o valor do campo é exibido como uma imagem de cinco estrelas: Sua empresa pode usar os campos de classificação por estrelas de várias maneiras para atender às suas necessidades de negócios. Por exemplo, ela poderá usar um campo de classificação por estrelas em registros de oportunidades para indicar o valor estimado das oportunidades. Em um campo de classificação por estrelas, selecione as estrelas para aumentar a classificação e desmarque-as para reduzir a classificação. Se nenhuma estrela for selecionada, nenhuma classificação será aplicada. Uma estrela selecionada indica a classificação mínima e cinco estrelas, a classificação máxima.

O valor do campo é armazenado como um número inteiro, da seguinte maneira:

- Quando nenhuma estrela estiver selecionada, o campo será nulo, ou seja, ele não terá um valor armazenado.
- Quando uma estrela estiver selecionada, o valor armazenado será 1. Quando duas estrelas estiverem selecionadas, o valor armazenado será 2 e assim por diante.

**DICA:** se uma classificação por estrelas estiver definida, e você desejar limpá-la para que o campo tenha um valor nulo, edite o campo e clique imediatamente à esquerda da primeira estrela no campo para limpar a classificação.

- **Campos inteiros de indicador de status.** Em um campo inteiro de indicador de status, o valor do campo é exibido como um indicador de status horizontal. Quando você seleciona a primeira luz, ela está vermelha, quando seleciona a segunda, ela está âmbar e quando seleciona a terceira, ela está verde. Sua empresa pode usar os campos de indicador de status de várias maneiras para atender às suas necessidades de negócios. Por exemplo, ela poderá usar esses campos em registros de tarefa para indicar o quão próxima está a data de vencimento da tarefa, da seguinte maneira:
  - O status verde poderá indicar que a data de vencimento é daqui a cinco dias ou mais.
  - O status âmbar poderá indicar que a data de vencimento está a menos de cinco dias de hoje.
  - O status vermelho poderá indicar uma data de vencimento passada, ou seja, uma tarefa vencida.

Os campos de indicador de status poderão ter, no máximo, uma luz selecionada em determinado momento. Além disso, eles poderão não ter uma luz selecionada.

O valor do campo é armazenado como um número inteiro, da seguinte maneira:

- Se nenhuma luz estiver selecionada, o valor do campo será nulo, ou seja, ele não terá um valor armazenado.
- Quando a luz vermelha estiver selecionada, o valor armazenado será zero (0).
- Quando a luz âmbar estiver selecionada, o valor armazenado será 1.
- Quando a luz verde estiver selecionada, o valor armazenado será 2.

**DICA:** se houver uma luz selecionada, e você desejar redefinir o campo para que nenhuma luz esteja selecionada e ele tenha o valor nulo, edite o campo e clique na luz selecionada no momento. Em seguida, a luz será desmarcada, e o valor do campo será nulo.

## Sobre campos de classificação por estrelas e de indicador de status em critérios de pesquisa e de lista

Você pode usar os campos de classificação por estrelas e de indicador de status como campos de filtro para listas, e o administrador também poderá adicionar esses campos à apresentação de pesquisa para o tipo de registro. Entretanto, para especificar o valor que você deseja procurar, é necessário informar o valor inteiro do

campo. Por exemplo, para localizar registros não classificados, use a condição Is NULL no campo de classificação para procurar os registros. Para localizar os registros que têm um campo de indicador de status com a definição verde, procure os registros em que o valor desse campo é igual a 2.

### **Sobre a edição de campos de classificação por estrelas e de indicador de status**

Você pode editar os campos de classificação por estrelas e de indicador de status nas páginas de edição de registros, bem como editá-los em linha nas páginas de lista e de detalhes de registros. Se houver um campo de classificação por estrelas incluído nas colunas exibidas em uma lista, a imagem de uma estrela aparecerá no campo correspondente a um registro se houver pelo menos uma estrela selecionada no campo desse registro. Entretanto, se não houver uma estrela selecionada no campo, a imagem não aparecerá no campo da lista, mas você poderá atualizar o campo em linha na página de lista para selecionar estrelas.

De maneira semelhante, se houver um campo de indicador de status incluído nas colunas exibidas em uma lista, a imagem de um indicador de status aparecerá no campo correspondente a um registro se uma luz estiver selecionada no campo desse registro. Entretanto, se não houver uma luz selecionada no campo, a imagem não aparecerá no campo da lista, mas você poderá atualizar o campo em linha na página de lista para selecionar uma luz.

### **Tipos de registros que suportam campos de classificação por estrelas e de indicador de status**

Os seguintes tipos de registros suportam campos de classificação por estrelas e de indicador de status:

- Conta
- Atividade
- Contato
- Lead
- Oportunidade
- Solução

**OBSERVAÇÃO:** os campos de classificação por estrelas e de indicador de status são suportados pelas diversas APIs (Application Programming Interfaces) que podem ser usadas com o Oracle CRM On Demand.

## **Sobre os campos da lista de opções, os grupos de valores da lista de opções e as divisões**

Para vários tipos de registro, a empresa poderá limitar os valores que estão disponíveis em um campo da lista de opções a um subconjunto dos valores definidos para o campo. Para limitar as seleções nos campos da lista de opções, o administrador configurará grupos de valores da lista de opções e vinculará os valores nos campos da lista de opções aos grupos de valores da lista de opções. Os grupos de valores da lista de opções podem controlar um ou mais campos da lista de opções em um ou mais tipos de registro. O administrador pode adicionar o campo Grupo de valores da lista de opções ao layout de página de um tipo de registro. Esse campo permite que você selecione um grupo de valores da lista de opções. Em qualquer campo da lista de opções controlado pelo grupo de valores da lista de opções selecionado no registro, somente os valores vinculados ao grupo de valores da lista de opções aparecem na lista de opções.

Por exemplo, suponhamos que a empresa tenha três call centers que usam o Oracle CRM On Demand. Dependendo do local de um call center e dos produtos atendidos por ele, alguns valores em uma série de campos da lista de opções nas solicitações de serviço não serão seleções válidas para usuários nos vários call centers. Para ajudar os usuários a selecionar valores apropriados para o call center, o administrador configurará três grupos de valores da lista de opções, ou seja, um grupo de valores da lista de opções para cada call center. Em seguida, o administrador vinculará um subconjunto dos valores de cada campo da lista de opções relevante a cada grupo de valores da lista de opções e adicionará o campo Grupo de valores da lista de opções ao layout da página do tipo de registro Solicitação de serviço. Quando um usuário em um call center criar uma solicitação de serviço, o usuário poderá selecionar o grupo de valores da lista de opções apropriado para esse call center no campo Grupo de valores da lista de opções na solicitação de serviço. Em seguida, as opções nos campos da lista de opções no registro se limitam aos valores apropriados para o call center.

## Sobre os grupos de valores da lista de opções e as divisões

Se a empresa usar o tipo de registro Divisão para organizar os usuários em subgrupos para fins de negócios, o registro do usuário possivelmente será associado a uma ou mais divisões, uma das quais é especificada como divisão principal. Cada divisão pode ser associada a um grupo de valores da lista de opções. Nessa configuração, quando você criar um registro, o registro será automaticamente associado à divisão principal e ao grupo de valores da lista de opções associado à divisão. Para obter uma lista dos tipos de registro em que as divisões e os grupos de valores da lista de opções podem ser usados, consulte [Tipos de registro que suportam grupos de valores da lista de opções e divisões \(na página 1429\)](#).

**OBSERVAÇÃO:** O administrador pode configurar divisões e grupos de valores da lista de opções para atender às necessidades de negócios da sua empresa. O administrador também pode renomear o tipo de registro Divisão e os campos Divisão e Grupo de valores da lista de opções em qualquer tipo de registro no qual os campos estão disponíveis.

## Configuração dos grupos de valores da lista de opções e das divisões

Se a empresa usar grupos de valores da lista de opções, a seguinte configuração se aplicará:

- O administrador configura os grupos de valores da lista de opções.
- O administrador vincula os valores da lista de opções de vários campos aos grupos de valores da lista de opções.
- O administrador adiciona o campo Grupo de valores da lista de opções aos layouts de página atribuídos à sua função de usuário para determinados tipos de registro.

Se a empresa também usar o tipo de registro Divisão, a seguinte configuração se aplicará:

- O administrador especifica quais usuários são associados a cada divisão.
- O administrador especifica qual grupo de valores da lista de opções, se houver algum, está associado a cada divisão.
- O administrador pode adicionar o campo Divisão aos layouts de página atribuídos à sua função de usuário para determinados tipos de registro.

## Comportamento dos campos Divisão e Grupo de valores da lista de opções ao criar e editar registros

Se a empresa usar grupos de valores da lista de opções e divisões, o comportamento que você verá ao criar e editar registros será o seguinte:

- Se o registro de usuário for associado a uma ou mais divisões, quando você criar um registro, acontecerá o seguinte:
  - O campo Divisão no registro é preenchido automaticamente com o nome da divisão principal.
  - Se um grupo de valores da lista de opções for associado à divisão principal, o campo Grupo de valores da lista de opções será preenchido automaticamente com o grupo de valores da lista de opções dessa divisão. Se nenhum grupo de valores da lista de opções for associado à divisão principal, o campo Grupo de valores da lista de opções não será preenchido automaticamente.
- É possível alterar ou apagar o limpar do campo Divisão em um novo registro desse tipo antes de salvar o novo registro. Você também pode alterar ou limpar o valor do campo Divisão em um registro existente, contanto que você tenha os direitos de acesso necessários para atualizar o registro. Depois que você alterar o valor do campo Divisão, o valor do campo Grupo de valores da lista de opções no registro também poderá ser alterado automaticamente, da seguinte maneira:
  - Se o grupo de valores da lista de opções da nova divisão for igual ao grupo de valores da lista de opções atribuído à divisão antiga, o valor no campo Grupo de valores da lista de opções não será alterado.
  - Se o grupo de valores da lista de opções da nova divisão for diferente do grupo de valores da lista de opções atribuído à divisão antiga, o valor no campo Grupo de valores da lista de opções será alterado para o grupo de valores da lista de opções da nova divisão.
  - Se você limpar o valor do campo Divisão, o valor no campo Grupo de valores da lista de opções será limpo automaticamente.

**OBSERVAÇÃO:** O administrador pode configurar o campo Divisão como somente leitura, e nesse caso não será possível alterar ou limpar o valor no campo.

- É possível alterar ou limpar o valor do campo Grupo de valores da lista de opções em um novo registro desse tipo antes de salvar o novo registro. Também é possível alterar ou limpar o valor do campo Grupo de valores da lista de opções em um registro existente, contanto que você tenha os direitos de acesso necessários para atualizar o registro. A divisão no registro não é automaticamente alterada quando você altera ou limpa o campo Grupo de valores da lista de opções.

**OBSERVAÇÃO:** O administrador pode configurar o campo Grupo de valores da lista de opções como somente leitura. Nesse caso, não será possível alterar ou limpar o valor no campo.

Se o proprietário de um registro for alterado depois que um valor for salvo no campo Divisão do registro, os valores nos campos Divisão e Grupo de valores da lista de opções não serão alterados automaticamente, mesmo se o novo proprietário não estiver associado à divisão no registro.

### O que acontece quando o grupo de valores da lista de opções em um registro é alterado

Quando o grupo de valores da lista de opções em um registro for alterado porque você seleciona uma nova divisão associada a outro grupo de valores da lista de opções ou porque você seleciona um novo grupo de valores da lista de opções, qualquer valor selecionado anteriormente nos campos da lista de opções controlados pelo grupo de valores da lista de opções antigo ou novo permanecerá inalterado, mesmo se o valor selecionado nesse campo não estiver vinculado ao novo grupo de valores da lista de opções. Nesses casos, você não será solicitado a atualizar os campos de valores da lista de opções quando atualizar outros campos no registro. No entanto, na próxima vez que você editar um campo da lista de opções no registro, acontecerá o seguinte:

- Se o campo da lista de opções for controlado pelo novo grupo de valores da lista de opções, somente os valores vinculados ao novo grupo de valores da lista de opções estarão disponíveis para seleção. É possível selecionar um novo valor para o campo ou cancelar a operação de edição para reter o valor existente.
- Se o campo da lista de opções for controlado pelo grupo de valores da lista de opções antigo, mas não for controlado pelo novo grupo de valores da lista de opções, todos os valores estarão disponíveis para seleção.

### Sobre os grupos de valores da lista de opções, as divisões e a edição em linha

Não é possível usar a funcionalidade de edição em linha para editar os campos Grupo de valores da lista de opções ou Divisão em um registro diretamente em uma página Detalhes ou Lista do registro. Para editar esses campos, abra a página Editar do registro.

### Sobre os grupos de valores da lista de opções e as divisões nas pesquisas e nos filtros de lista

As seguintes considerações se aplicam às pesquisas e aos filtros de lista:

- O administrador pode adicionar os campos Divisão, Grupo de valores da lista de opções ou ambos aos campos de pesquisa na Barra de ação dos tipos de registro que suportam divisões. Em seguida, será possível procurar registros selecionando uma divisão ou um grupo de valores da lista de opções.
- Se o campo Divisão estiver disponível como campo de pesquisa ou filtro de lista, é possível selecionar qualquer divisão como parte dos critérios da pesquisa ou do filtro de lista. Você não está limitado a selecionar apenas as divisões às quais está associado. Da mesma forma, se o campo Usuário também estiver disponível como campo de pesquisa ou filtro de lista, e você selecionar um usuário como parte dos seus critérios, você não estará limitado a selecionar apenas as divisões que estão associadas a esse usuário.
- Se você selecionar uma divisão como parte dos critérios de uma pesquisa ou de um filtro de lista, o grupo de valores da lista de opções dessa divisão não será selecionado automaticamente como parte dos critérios, mesmo se o campo Grupo de valores da lista de opções for um dos campos de pesquisa do tipo de registro.
- Se você usar um campo da lista de opções que seja controlado por grupos de valores da lista de opções como parte dos critérios de pesquisa ou filtro de lista, será possível selecionar qualquer valor no campo da lista de opções como filtro para a pesquisa ou lista. Os valores disponíveis no campo da lista de opções não se limitam aos valores vinculados a um grupo de valores da lista de opções específico, mesmo se você selecionar um grupo de valores da lista de opções como parte dos critérios.

- Não é possível procurar registros de divisão ou de grupo de valores da lista de opções.

### O que acontecerá se as divisões forem mescladas ou excluídas

O administrador pode excluir uma divisão ou mesclar duas ou mais divisões em uma única divisão. Para obter informações sobre o que acontece quando você mescla ou exclui divisões, consulte [Sobre a mesclagem e a exclusão de divisões](#) (consulte [Sobre a mesclagem de divisões e a exclusão de divisões](#) na página 1255).

### Tópicos relacionados

Consulte o seguinte tópico para obter informações adicionais:

- Sobre as divisões e os grupos de valores da lista de opções nos registros (consulte [Sobre divisões e grupos de valores da lista de opções nos registros](#) na página 1256)

## Sobre Campos Mascaráveis

Campo mascarável é um campo no qual é possível ocultar alguns dados de alguns usuários. No Oracle CRM On Demand, seu administrador pode configurar alguns campos mascaráveis personalizados para determinados tipos de registro. Sua função de usuário determina o comportamento esperado para esses campos mascaráveis personalizados da seguinte forma:

- Se a sua função de usuário não incluir o privilégio Exibir Dados Mascarados:
  - Em todos os lugares em que um campo mascarável for exibido, como as páginas Editar registro, Detalhes e Lista, somente os quatro últimos caracteres do campo permanecerão não mascarados. Todos os outros caracteres do campo são representados pelos caracteres XXXX.  
Por exemplo, se o campo contiver o valor 102030456789, você verá o seguinte:  
XXXX6789  
No entanto, será possível atualizar o campo mascarável. Depois de atualizar o campo, todos os caracteres do valor, com exceção dos quatro últimos, permanecerão mascarados.

**OBSERVAÇÃO:** se um valor padrão for atribuído a um campo mascarável, o valor padrão completo será exibido no campo quando você criar um novo registro, mesmo se a função do usuário não incluir o privilégio Exibir dados mascarados.
- Você não pode usar um campo mascarável como critério para procurar registros nem filtrar listas. Os campos mascaráveis não estão disponíveis na seção Pesquisar da barra Ação, na página Pesquisa Avançada e em outras áreas onde é possível procurar registros e filtrar listas. Se você tentar abrir uma lista que inclua um campo mascarável como critério de pesquisa ou usar um campo mascarável para filtrar uma lista, uma mensagem de erro será exibida.
- Você não pode usar um campo mascarável para classificar uma lista, mesmo se o campo for exibido na lista. Se você tentar usar um campo mascarável para classificar uma lista, uma mensagem de erro será exibida.
- Se a sua função de usuário incluir o privilégio Exibir Dados Mascarados, os campos mascaráveis estarão disponíveis para visualizar, atualizar e usar em pesquisas e listas da mesma forma que qualquer outro campo de texto.

**OBSERVAÇÃO:** seu administrador pode configurar um campo mascarável como somente leitura para o tipo de registro ou para uma apresentação de página. Se um campo mascarável estiver configurado como somente leitura para o tipo de registro ou para a apresentação de página que está atribuída à sua função do tipo de registro, você não poderá atualizar o campo. Esse é o caso para todos os usuários, independentemente de a função de um usuário incluir o privilégio Exibir dados mascarados.

## Sobre Caracteres Especiais em Endereços de E-mail

No aplicativo padrão Oracle CRM On Demand, você pode usar os caracteres a seguir nos endereços nos campos de e-mail:

- Letras maiúsculas e minúsculas.
- Dígitos de 0 a 9.

Você também usar os seguintes caracteres especiais, mas apenas na parte local do endereço de e-mail:

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

Além disso, você pode usar o caractere de ponto (.) nos endereços de e-mail, mas não pode usar pontos consecutivos. Por exemplo, os caracteres a seguir não são válidos:

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

Se seu administrador marcar a caixa de seleção Permitir Caracteres Unicode em Campos de E-mail no perfil da empresa, você poderá usar a maioria dos caracteres Unicode (UTF-8), inclusive letras acentuadas, no endereço no campo de E-mail somente nos tipos de registro de Contato e Lead. Você pode usar os caracteres Unicode (UTF-8) nas partes local e de domínio desses endereços de e-mail. No entanto, pontos consecutivos continuam não sendo permitidos. Além disso, mesmo que a caixa de seleção Permitir Caracteres Unicode em Campos de E-mail esteja selecionada no perfil da empresa, os caracteres a seguir não serão permitidos:

, ( ) [ ] ; : " < >

As considerações a seguir se aplicam quando você usa endereços de e-mail com caracteres especiais que não são suportados no aplicativo Oracle CRM On Demand padrão:

- Quando você clica no link de um endereço de e-mail no Oracle CRM On Demand para enviar um e-mail, o e-mail é aberto no cliente de e-mail padrão. Seu cliente de e-mail determina se o e-mail pode ser enviado para o endereço. Da mesma forma, quando você clica em Enviar E-mail na página Compromisso - Detalhe para enviar um e-mail aos contatos no compromisso, seu cliente de e-mail determina se o e-mail pode ser enviado para os endereços dos contatos.
- Os aplicativos a seguir não suportam o conjunto completo de caracteres Unicode (UTF-8) em endereços de e-mail:
  - 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

Esses aplicativos suportam o conjunto de caracteres que são suportados para uso no aplicativo Oracle CRM On Demand padrão. Qualquer endereço de e-mail que contenha outros caracteres especiais pode não ser reconhecido ou exibido corretamente nesses aplicativos.

- Nas ações Enviar E-mail do fluxo de trabalho, se uma expressão no campo Para da ação do fluxo de trabalho retornar um endereço de e-mail com algum caractere cujo uso não seja suportado nos endereços de e-mail no aplicativo padrão, o Oracle CRM On Demand não conseguirá enviar e-mail para esse endereço, mesmo que a caixa de seleção Permitir Caracteres Unicode em Campos de E-mail esteja marcada no perfil da empresa.

Para obter mais informações sobre os formatos de endereços de e-mail considerados válidos e inválidos, consulte [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados \(na página 1775\)](#).

## 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 \(na página 68\)](#).

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

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

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

## Message Center

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

## HTML Code for Note Fields and Workflow Email Messages

If the Enable HTML Formatting check box on the company profile is selected, then HTML formatting is supported in fields of the Note field type, including custom fields of that type. When using HTML code in a field of the Note type, you must use the toolbar in the HTML editor to apply HTML formatting to the text in the field. Tags that are entered as text while the HTML editor is enabled are not interpreted as HTML tags.

### HTML Formatting in Workflow Email Messages

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

- Starting with Release 43, if you select the HTML option, then an HTML editor is available in the Message Body field, and you can use the toolbar in the HTML editor to apply HTML formatting to the text. Note that tags that are entered as text while the HTML option is selected are not interpreted as HTML tags.

- For Send Email actions that were created in a release earlier than Release 43, if the HTML option was selected when the action was created, then the next time the action is edited in Release 43 or later, the HTML editor is available in the Message Body field and any HTML formatting that is supported is automatically applied to the message the next time the action is edited and saved.
- When you create a Send Email action, you can toggle between the HTML and Plain Text options. Any formatting that you apply while the HTML option is selected is shown as HTML tags when you switch to the Plain Text option. When you switch from the Plain Text option to the HTML option, any supported HTML formatting that is included in the message is applied.
- Oracle CRM On Demand supports a subset of the elements that are supported in HTML5. If you save the message while the HTML option is selected, then the following happens:
  - If the message includes an HTML element that Oracle CRM On Demand does not support, then the tags for the unsupported element are removed from the email message when you save the workflow action. No error message appears. In the case of certain elements, the content of the element is also removed from the message.
  - If the message includes an attribute that Oracle CRM On Demand does not support, then the attribute is removed.
  - If the message specifies a property for the style attribute that Oracle CRM On Demand does not support for use with the style attribute, then the property is removed.
- If an expression within the HTML email message evaluates to a string that contains an HTML tag, then when Oracle CRM On Demand sends the email, the tag is encoded so that it is treated as text rather than HTML code by the recipient's email application.

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

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

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

- If the recipient's email application does not support HTML, then the email application determines how the HTML message is displayed for that recipient.

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

### Supported Elements and Attributes

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

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

Supported Elements	Supported Attributes
<address>	style
<b>	style
<bdo>	dir style
<big>	All attributes
<blockquote>	style
 	style
<caption>	style
<center>	All attributes
<cite>	style
<code>	style
<col>	span style
<colgroup>	span style
<dd>	style
<del>	style
<dfn>	style
<div>	style
<dl>	style
<dt>	style
<em>	style
<fieldset>	style
<font>	face size
<h1>	style

Supported Elements	Supported Attributes
<h2>	style
<h3>	style
<h4>	style
<h5>	style
<h6>	style
<hr>	style
<i>	style
<img>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ alt</li> <li>■ border</li> <li>■ height</li> <li>■ src</li> <li>■ style</li> <li>■ width</li> </ul>
<ins>	style
<legend>	style
<li>	style
<ol>	style
<p>	style
<pre>	style
<q>	style
<s>	style
<samp>	style
<small>	style
<span>	style
<strike>	All attributes
<strong>	style

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

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

### Unsupported Attributes

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

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

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

### Supported Properties for the style Attribute

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

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

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

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

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

### Unsupported Elements

Se você usar um elemento que o Oracle CRM On Demand não suporta para uso em uma mensagem de e-mail de workflow, as tags do elemento não suportado serão removidos da mensagem de e-mail quando você salvar a ação de workflow. Nenhuma mensagem de erro será exibida.

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

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

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

- <applet>
- <area>
- <base>
- <basefont>
- <button>
- <form>
- <frame>
- <frameset>
- <iframe>
- <input>
- <isindex>
- <label>
- <link>

- <map>
- <menu>
- <noframes>
- <noscript>
- <object>
- <optgroup>
- <option>
- <param>
- <script>
- <select>
- <style>
- <textarea>

### Deprecated Attributes

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

The following table lists the deprecated attributes.

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

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

## Exibindo imagens nas páginas Detalhes do registro

Em determinados tipos de registro, o administrador da empresa pode especificar que uma imagem pode ser exibida na página Detalhes do registro. Se o administrador especificar que uma imagem pode ser exibida na página Detalhes de um registro, um espaço reservado de uma imagem aparecerá na parte superior esquerda da página Detalhes, e será possível carregar a imagem a ser exibida. Não é possível alterar o local da imagem na página.

A capacidade de exibir uma imagem em uma página Detalhes do registro está disponível para os seguintes tipos de registro:

- Conta
- Contato
- Produto

É possível carregar arquivos de imagem dos seguintes tipos de arquivo:

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

O arquivo carregado deve ter menos de 5 megabytes (MB). A altura e a largura máximas da imagem exibida são de 150 pixels. Se a imagem carregada exceder a altura ou a largura máxima, a imagem será redimensionada automaticamente antes que o arquivo de imagem seja salvo no Oracle CRM On Demand. A proporção da altura para a largura é mantida. Por exemplo, se você carregar uma imagem que tenha 1500 pixels de altura e 1000 pixels de largura, a imagem será redimensionada automaticamente para ter 150 pixels de altura e 100 pixels de

largura. Se a imagem carregada for menor que a altura e a largura máximas, a imagem não será redimensionada.

O procedimento a seguir descreve como carregar uma imagem para ser exibida em uma página Detalhes do registro. Não é possível carregar uma imagem em um registro durante a criação de um registro. Primeiro, crie e salve um registro. Depois carregue a imagem no registro. É possível carregar uma imagem em um registro existente, contanto que você tenha os direitos de acesso necessários para atualizar o registro.

**OBSERVAÇÃO:** Se uma imagem tiver sido anteriormente exibida no registro, a imagem carregada substituirá a imagem anteriormente exibida. O arquivo de imagem anteriormente exibido será excluído do Oracle CRM On Demand, e não será possível restaurá-lo.

#### ***Para carregar uma imagem em uma página Detalhes do registro***

- 1 Na página Detalhes do registro, coloque o ponteiro do mouse sobre o espaço reservado da imagem para que o menu da imagem seja exibido e clique em Menu.
- 2 Clique em Escolher arquivo para abrir uma caixa de diálogo em que é possível selecionar um arquivo.
- 3 Procure o arquivo que deseja carregar e selecione-o.  
A imagem selecionada é exibida no campo de imagem.

O procedimento a seguir descreve como remover uma imagem de uma página Detalhes do registro.

**OBSERVAÇÃO:** Quando você remover uma imagem de uma página Detalhes, o arquivo de imagem será excluído do Oracle CRM On Demand, e não será possível restaurá-lo.

#### ***Para remover uma imagem em uma página Detalhes do registro***

- 1 Na página Detalhes do registro, coloque o ponteiro do mouse sobre a imagem para exibir o menu da imagem e clique em Remover.
- 2 Confirme que você deseja remover o arquivo de imagem.

## **Sobre os indicadores de registro para seções de informações relacionadas**

Se sua função de usuário tiver o privilégio Personalizar página Detalhes - Indicador de registro, será possível configurar indicadores de registro das seções de informações relacionadas nas páginas Registro - Detalhes. O indicador do registro permite que você veja se existem registros presentes em uma seção de informações relacionadas sem abrir a seção. Seu administrador também poderá configurar os indicadores de registro das páginas de detalhes dos tipos de registro no nível da função. Se você não personalizar as configurações do indicador de registro de um tipo de registro, as configurações que estiverem configuradas para o tipo de registro da sua função serão usadas.

**OBSERVAÇÃO:** a funcionalidade do indicador relacionado não é suportada para a seção de informações relacionadas Anexos em nenhum tipo de registro ou para a seção de informações relacionadas Lista de usuários no tipo de registro Divisão. Além disso, a funcionalidade não é suportada para applets da Web personalizados.

Este tópico descreve o comportamento dos indicadores de registro das seções de informações relacionadas. Para obter informações sobre como personalizar as configurações dos indicadores de registro, consulte [Gerenciando Indicadores de Registro para Seções de Informações Relacionadas \(na página 816\)](#).

Estes são os ícones de indicador:

- Um asterisco (\*) indica que existe pelo menos um registro na seção de informações relacionadas.
- Um círculo com uma linha ao longo dele indica uma das seguintes situações:
  - Não existem registros na seção de informações relacionadas.
  - Sua função de usuário e seus perfis de acesso não permitem que você acesse a seção de informações relacionadas.

### Indicadores de registro em temas clássicos

Se você usar um tema clássico, então para qualquer seção de informações relacionadas em que esteja configurada a exibição de indicadores, eles aparecerão da seguinte maneira:

- Se as seções de informações relacionadas forem mostradas como guias:
  - Quando a guia não estiver aberta, o indicador será exibido na guia.
  - Quando a guia está aberta, o indicador não é exibido.
- Se as seções de informações relacionadas forem mostradas como listas:
  - Quando a lista estiver contraída, o indicador será exibido na barra de título da lista.
  - Quando a guia estiver expandida, o indicador não será exibido.

### Indicadores de registro em temas modernos

Se você usar um tema moderno, então para qualquer seção de informações relacionadas em que esteja configurada a exibição dos indicadores, eles aparecerão da seguinte maneira:

- Se as seções de informações relacionadas forem mostradas como guias:
  - Quando a guia não estiver aberta, o indicador será exibido no botão da seção de informações relacionadas.
  - Quando a guia está aberta, o indicador não é exibido.
- Se as seções de informações relacionadas forem mostradas como listas:
  - Quando a lista estiver contraída, o indicador do registro será exibido no botão da seção de informações relacionadas e também na barra de título da lista.
  - Quando a lista está expandida, o indicador do registro não é exibido na barra de título da seção de informações relacionadas. No entanto, ele continua sendo exibido no botão da seção de informações relacionadas.

### Atualizações dinâmicas para indicadores de registro

Se você adicionar um ou mais registros a uma seção de informações relacionadas que não continha registros anteriormente, em geral, quando você fechar a guia ou contrair a lista, o indicador será atualizado dinamicamente para mostrar que agora a seção de informações relacionadas contém registros. Da mesma forma, se você remover todos os registros de uma seção de informações relacionadas, quando você fechar a guia ou contrair a lista, em geral o indicador será atualizado dinamicamente para mostrar que a seção de informações relacionadas não contém registros.

No entanto, em alguns casos, uma alteração no conteúdo de uma seção de informações relacionadas não exige que as informações relacionadas sejam atualizadas e, nesses casos, os indicadores de registros não são atualizados dinamicamente. Por exemplo, se você editar o campo Conta em um registro de contato em linha na página Contato - Detalhes para adicionar uma conta principal ao contato e se o contato anteriormente não tinha uma conta vinculada a ele, então o indicador do registro da seção de informações relacionadas Contas na página Contato - Detalhes não será atualizado dinamicamente. Nesses casos, os indicadores de registro serão atualizados na próxima vez que você abrir a página de detalhes do registro pai ou quando você atualizar manualmente o navegador ao exibir a página de detalhes do registro.

### Indicadores de registro na exibição superior

Se a exibição superior estiver ativada, o indicador do registro de uma seção de informações relacionadas aparecerá à direita do link dessa seção na exibição superior. Esse é o caso de qualquer seção de informações relacionadas para a qual os indicadores de registro estejam configurados para serem exibidos, tanto nos temas clássicos quanto nos modernos. O indicador de registro aparece na exibição superior, independentemente de uma guia de informações relacionadas estar aberta ou fechada ou de uma lista de informações relacionadas estar expandida ou retraída. Para obter mais informações sobre como usar a exibição superior, consulte [Visão geral de página por página do Oracle CRM On Demand \(na página 37\)](#).

### Sobre Indicadores de Registro e Filtros em Seções de Informações Relacionadas

Se as seções de informações relacionadas em suas páginas Registro - Detalhes aparecerem como guias e, se a caixa de seleção Ativar view aprimorada para as guias estiver marcada no perfil da empresa, você poderá aplicar os filtros às listas de registros nas seções de informações relacionadas. Se necessário, esses indicadores de registro são atualizados dinamicamente para refletir os filtros aplicados à lista de registros relacionados. Por exemplo, se você aplicar um filtro de modo que nenhum registro seja mostrado na seção de informações relacionadas e depois abrir outra guia na página Detalhes, o indicador da seção de informações relacionadas filtradas mudará para indicar que a seção não contém registros.

Seu administrador pode optar por configurar um filtro padrão para uma lista de registros em uma seção de informações relacionadas. Se o filtro padrão resultar em nenhum registro na seção de informações relacionadas, o indicador do registro da seção indicará que a seção não contém registros. Para obter mais informações sobre filtros padrão personalizados para seções de informações relacionadas, consulte [Gerenciando Critérios de Filtro Padrão para Itens Relacionados \(na página 1356\)](#).

## Sobre a View Aprimorada para Guias de Informações Relacionadas

Na parte inferior da página Detalhes de um registro, você pode acessar seções de informações relacionadas que contenham listas de registros vinculados ao registro principal. No aplicativo padrão, cada seção de informações relacionadas na página Detalhes mostra até cinco registros de um tipo, mas se você quiser ver mais registros ou executar ações na lista, como filtrar ou classificar, deverá abrir a lista completa de registros relacionados clicando no link Exibir Lista Completa.

No entanto, se as seções de informações relacionadas em suas páginas Detalhes do registro aparecerem como guias e se a caixa de seleção Ativar View Aprimorada para as Guias estiver marcada no perfil da empresa, você poderá executar as seguintes ações adicionais nas seções de informações relacionadas nas páginas Detalhes do registro:

- No campo Número de registros exibidos, na parte inferior da seção de informações relacionadas, selecione um número de registros para visualizar, simultaneamente, na seção de informações relacionadas. Você pode optar por exibir 5, 10, 25, 50, 75 ou 100 registros na seção de uma só vez. Depois de alterar o número de registros exibidos em uma seção de informações relacionadas, a nova configuração se aplicará a todas as seções de informações relacionadas que derem suporte à funcionalidade aprimorada em todas as páginas Detalhes do registro, e a configuração será mantida até nova alteração.

**OBSERVAÇÃO:** o número de registros escolhido para exibição nas listas, nas seções de informações relacionadas, depende do número de registros escolhido para exibição nas principais páginas de listas dos tipos de registro, e também depende do número de registros escolhido para exibição nas páginas de listas que forem abertas ao clicar no link Exibir Lista Completa nas seções de informações relacionadas.

- Se houver na lista mais registros do que o número que pode ser exibido na página atual, vá para a próxima página, página anterior, primeira página ou última página da lista clicando nos ícones de navegação na parte superior ou inferior da seção de informações relacionadas.
- Classifique a lista clicando no título de uma coluna, se o campo aceitar a classificação da lista atual.
- Filtre a lista. Para obter informações sobre a filtragem de listas, consulte [Filtrando Listas \(na página 146\)](#).

**OBSERVAÇÃO:** seu administrador pode optar por configurar um filtro padrão personalizado para ser aplicado na primeira vez que você abrir a página Detalhes do registro. Se um filtro padrão personalizado for aplicado, os campos Filtro Rápido na seção de informações relacionadas serão pré-preenchidos com os critérios do filtro. Você pode limpar o filtro ou aplicar outro filtro. No entanto, quando você sair da página Detalhes do registro e retornar para ela, o filtro padrão personalizado será aplicado novamente. Para obter mais informações sobre filtros padrão personalizados para seções de informações relacionadas, consulte [Gerenciando Critérios de Filtro Padrão para Itens Relacionados \(na página 1356\)](#).

Quando um filtro é aplicado à seção de informações relacionadas, aparece um asterisco (\*) ao lado do link Avançado na seção.

- Execute uma pesquisa avançada dos registros relacionados. Para obter mais informações, consulte [Executando uma pesquisa avançada de um único tipo de registro \(na página 104\)](#) e [Sobre a pesquisa avançada de registros relacionados \(na página 102\)](#).

A página de lista exibida, a ordem de classificação e os filtros aplicados à seção de informações relacionadas permanecem ativos quando você faz o seguinte:

- Abra outra seção de informações relacionadas na página e, em seguida, abra a seção original novamente.
- Edite um campo em linha na seção de informações relacionadas.
- Edite um campo em linha no registro-pai. No entanto, se você alterar a lista de opções de orientação de uma apresentação dinâmica e, como resultado, a apresentação da página for alterada, o filtro que você aplicou será removido e a ordem de classificação retornará para a ordem de classificação padrão. Se houver um filtro padrão personalizado configurado para a lista, ele será aplicado novamente.
- Abra a lista completa de registros relacionados clicando em Exibir Lista Completa.

Nesse caso, embora a ordem de classificação e os filtros aplicáveis à seção de informações relacionadas também se apliquem à página de lista completa, a primeira página da lista será exibida, mesmo se você tiver outra página da lista aberta na seção de informações relacionadas na página Detalhes do registro.

Quando você retornar à página Detalhes do registro pai da lista completa de registros relacionados, a ordem de classificação e todos os filtros aplicados à lista serão removidos, e a primeira página da lista será exibida novamente. Se houver um filtro padrão personalizado configurado para a lista, ele será aplicado novamente.

**OBSERVAÇÃO:** se a função de usuário tiver o privilégio Personalizar página Detalhes - Indicador de registros, você poderá configurar as seções de informações relacionadas de forma que indicadores gráficos apareçam nas seções de informações relacionadas para indicar se há registros presentes nas seções. Se necessário, esses indicadores de registro são atualizados dinamicamente para refletir os filtros aplicados à lista de registros relacionados. Por exemplo, se você aplicar um filtro de modo que nenhum registro seja mostrado na seção de informações relacionadas e depois abrir outra guia na página Detalhes, o indicador da seção de informações relacionadas filtradas mudará para indicar que a seção não contém registros. Para obter informações sobre o comportamento dos indicadores de registro, consulte [Sobre os Indicadores de Registro para Seções de Informações Relacionadas \(na página 76\)](#). Para obter informações sobre como personalizar as configurações dos indicadores de registro, consulte [Gerenciando Indicadores de Registro para Seções de Informações Relacionadas \(na página 816\)](#).

A ordem de classificação e todos os filtros aplicados em uma seção de informações relacionadas são limpos, e a primeira página da lista é exibida novamente quando você executa qualquer uma das seguintes ações:

- Navegue para fora da página Detalhes do registro por meio de qualquer ação que não seja clicar em Exibir Lista Completa. Clicar em Novo para adicionar um novo registro do tipo de registro-pai ou clicar em Editar para atualizar o registro-pai em uma página separada são exemplos de ações que fazem com que você navegue para fora da página Detalhes do registro.
- Volte para a página Detalhes do registro da lista completa de registros relacionados.
- Clique em Adicionar ou Novo na seção de informações relacionadas, para vincular um registro a ao registro-pai.
- Clique no link Editar, Remover ou Excluir correspondente a um registro na seção de informações relacionadas.

**OBSERVAÇÃO:** a funcionalidade aprimorada descrita neste tópico não estará disponível se as seções de informações relacionadas nas páginas Detalhes do registro foram exibidas como listas e não como guias. Além disso, algumas listas de registros vinculados não dão suporte à funcionalidade aprimorada descrita neste tópico, mesmo se as seções de informações relacionadas forem exibidas como guias, e a caixa de seleção Ativar View Aprimorada para as Guias estiver marcada no perfil da empresa.

## Localizando Registros

Você pode encontrar registros de várias formas em Oracle CRM On Demand:

- Procurando registros na barra Ação (consulte [Searching for Records in the Action Bar](#) na página 92)
- [Usando a Pesquisa Avançada](#) (na página 99)
- Localizando registros em páginas de lista (consulte [Encontrando registros em páginas de lista](#) na página 108)
- [Procurando registros em janelas de pesquisa](#) (na página 108)
- [Localizando Registros usando a Pesquisa de Palavra-Chave Aprimorada](#) (na página 116)

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas à procura de registros:

- Sobre a Pesquisa Direcionada (consulte [About Targeted Search](#) na página 80)
- [Sobre Condições de Filtro](#) (na página 82)
- Sobre Valores de Filtro (consulte [About Filter Values](#) na página 88)
- Sobre a pesquisa em listas de opções com várias seleções (consulte [Sobre a pesquisa em listas de opções com várias seleções](#) na página 89)
- [Sobre a Pesquisa de Palavra-Chave](#) (na página 89)
- [Campos de pesquisa padrão para pesquisa de palavra-chave](#) (na página 90)
- [Sobre associações inteligentes e funcionalidade Resolver automaticamente](#) (na página 114)
- [Usando o seletor Livro](#) (na página 114)
- Sobre a Pesquisa de Palavra-Chave Aprimorada (consulte [Sobre a Pesquisa por Palavra-Chave Aprimorada](#) na página 117)

### About Targeted Search

You can perform two types of search in Oracle CRM On Demand: targeted search and keyword search. Your company administrator determines which type of search is used by default for your company, by selecting the search type on the company profile page. Targeted search is the recommended search type. For information about keyword search, see About Keyword Search (consulte [Sobre a Pesquisa de Palavra-Chave](#) na página 89).

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](#) (na página 92). 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](#) (na página 94).
- **Lookup windows.** Depending on the type of search that your company administrator selects for your company, either keyword search or targeted search is used in the Lookup windows where you search for records to link to the record that you are working with. For more information about searching for records in Lookup windows, see [Searching for Records in Lookup Windows](#) (consulte [Procurando registros em janelas de pesquisa](#) na página 108).
- **The Advanced Search page in Oracle CRM On Demand.** In the Advanced Search page, the type of search depends on the options that you select, as follows:
  - If you search multiple record types, then the search is a keyword search.
  - If you search a single record type, then the search is a targeted search.

For more information about using advanced search, see [Using Advanced Search](#) (consulte [Usando a Pesquisa Avançada](#) na página 99).

- **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 \(na página 140\)](#).
- 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

**OBSERVAÇÃO:** recomendamos que os administradores da empresa não ativem o privilégio Todos os campos na Pesquisa e nas listas para a maioria das funções do usuário. Quando o privilégio não é ativado, os campos que sua empresa não usam não ficam visíveis nas páginas de pesquisa e da lista. Isso reduz a aglomeração e facilita a visualização dos campos para os usuários.

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

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

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

Targeted search returns only those records that meet all of the specified criteria, which is equivalent to using an AND condition between the search fields. If you leave a search field blank, then that field is not considered in the search. However, if a check box field is present in the search layout, then the value of the check box field is always included as part of the search criteria. If you select the check box, then Oracle CRM On Demand interprets the check box value as True or Yes. If you deselect the check box, then Oracle CRM On Demand interprets the check box value as False or No.

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

**NOTE:** You cannot specify a null value in a field in a search from the Action bar. To specify a null value, you must use Advanced Search. For more information, see [Using Advanced Search \(consulte Usando a Pesquisa Avançada na página 99\)](#).

### 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.

### Sobre Condições de Filtro

Para pesquisas, há condições de filtro diferentes dependendo do tipo de dados do campo de pesquisa, conforme mostrado na tabela a seguir.

**OBSERVAÇÃO:** Em alguns casos, uma pesquisa não retorna registros que possuem um valor nulo em um campo que você usa nos critérios de um filtro de lista ou pesquisa. Por exemplo, se você pesquisar oportunidades que possuem status diferente de Ganho, as oportunidades que possuem um status nulo serão

retornadas. Se você quiser que sua pesquisa retorne registros que possuem um valor nulo em um campo, inclua uma condição É NULO para esse campo. No exemplo usado anteriormente, se você quiser que sua pesquisa retorne oportunidades que possuem um status nulo assim como oportunidades que possuem um status diferente de Ganho, inclua uma condição É Nulo para o campo de status nos critérios de pesquisa, assim como a condição para encontrar registros que possuem um status diferente de Ganho.

Tipo de Dados	Condições de Filtro Disponíveis
Número, inteiro, porcentagem, moeda	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Entre</li> <li><input type="checkbox"/> Igual a</li> <li><input type="checkbox"/> Maior que</li> <li><input type="checkbox"/> Menor que</li> <li><input type="checkbox"/> É NULO</li> <li><input type="checkbox"/> Não é NULO</li> <li><input type="checkbox"/> Diferente de</li> <li><input type="checkbox"/> Não está entre</li> </ul>
Data, Hora	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Entre</li> <li><input type="checkbox"/> Igual a</li> <li><input type="checkbox"/> Nos últimos 90 dias</li> <li><input type="checkbox"/> Nos próximos 90 dias</li> <li><input type="checkbox"/> Em</li> <li><input type="checkbox"/> Em ou após</li> <li><input type="checkbox"/> Em ou antes de</li> <li><input type="checkbox"/> Hoje *</li> <li><input type="checkbox"/> Ontem*</li> <li><input type="checkbox"/> Amanhã*</li> <li><input type="checkbox"/> Nos últimos ? dias</li> <li><input type="checkbox"/> Nos próximos ? dias</li> <li><input type="checkbox"/> Última Semana*</li> <li><input type="checkbox"/> Próxima Semana*</li> <li><input type="checkbox"/> Esta Semana*</li> <li><input type="checkbox"/> Último Mês*</li> <li><input type="checkbox"/> Próximo Mês*</li> <li><input type="checkbox"/> Este Mês*</li> <li><input type="checkbox"/> Este Trimestre*</li> <li><input type="checkbox"/> Último Trimestre*</li> <li><input type="checkbox"/> Próximo Trimestre*</li> <li><input type="checkbox"/> Este Ano*</li> <li><input type="checkbox"/> Próximo Ano*</li> <li><input type="checkbox"/> Último Ano*</li> <li><input type="checkbox"/> É NULO*</li> <li><input type="checkbox"/> Não é NULO*</li> <li><input type="checkbox"/> Diferente de</li> <li><input type="checkbox"/> Não está entre</li> </ul> <p>Para condições marcadas com um asterisco (*), o campo de valor permanece desativado quando a condição é selecionada.</p>

Tipo de Dados	Condições de Filtro Disponíveis
	Para a condição Nos últimos ? dias e Nos próximos ? dias, a variável ? é substituída pelo número de dias selecionado no campo de valor do filtro.
Caixa de seleção	<ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Está marcada</li><li><input type="checkbox"/> Não está marcada</li></ul>
Lista de opções	<ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Contém todos os valores</li><li><input type="checkbox"/> Contém pelo menos um valor</li><li><input type="checkbox"/> Não contém nenhum dos valores</li><li><input type="checkbox"/> Igual a</li><li><input type="checkbox"/> Igual a algum*</li><li><input type="checkbox"/> É NULO</li><li><input type="checkbox"/> Não é NULO</li><li><input type="checkbox"/> Diferente de</li><li><input type="checkbox"/> Entre*</li><li><input type="checkbox"/> Maior que*</li><li><input type="checkbox"/> Menor que*</li></ul>

Tipo de Dados	Condições de Filtro Disponíveis
	Para obter informações sobre as condições marcadas com um asterisco (*), consulte a seção Sobre filtros de condição para campos de lista de opções deste tópico.
Texto	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Entre</li> <li>■ Contém todos os valores</li> <li>■ Contém pelo menos um valor</li> <li>■ Não contém nenhum dos valores</li> <li>■ Igual a</li> <li>■ Maior que</li> <li>■ Menor que</li> <li>■ É NULO</li> <li>■ Não é NULO</li> <li>■ Diferente de</li> <li>■ Começa com</li> <li>■ Não começa com</li> <li>■ É parecido com</li> <li>■ Não é parecido com</li> <li>■ Não está entre</li> </ul>
Telefone	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Começa com</li> <li>■ Entre</li> <li>■ Contém todos os valores</li> <li>■ Contém pelo menos um valor</li> <li>■ Não contém nenhum dos valores</li> <li>■ Igual a</li> <li>■ Maior que</li> <li>■ Menor que</li> <li>■ Diferente de</li> </ul>

### Sobre filtros de condição para campos de lista de opções

Para as condições Entre, Maior que e Menor que dos campos de listas de opções, Oracle CRM On Demand pesquisa os códigos independentes de idiomas (LICs) dos valores das listas de opções, e não os valores da lista de opções propriamente ditos, para encontrar os registros que atendem ao critério de filtro que você especifica. Então, seus resultados de pesquisa incluem todos os registros em que o LIC do valor da lista de opções atende ao critério, mesmo que o valor da lista de opções propriamente dito não atenda. Da mesma forma, seus resultados de pesquisa não incluem registros em que o valor da lista de opções atende ao critério, mas o LIC do valor da lista de opções não atenda.

Por exemplo, suponha que seu administrador crie um valor de lista de opções denominado Beta. Por padrão, o LIC do novo valor da lista de opções é o mesmo que o valor da lista de opções. Então, uma pesquisa com o seguinte filtro retorna registros em que o valor da lista de opções é Beta:

Entre Alfa, Gama

No entanto, se depois seu administrador alterar o valor da lista de opções de Beta para Não Beta, o LIC do valor da lista de opções não mudará. Então, se você procurar registros que usem o filtro mostrado acima, seus resultados de pesquisa incluirão todos os registros em que o valor da lista de opções é Não Beta porque o LIC do valor da lista de opções ainda será Beta. No entanto, se você procurar registros usando o filtro a seguir, seus

resultados de pesquisa não incluirão os registros em que o valor da lista de opções é Não Beta porque o LIC do valor da lista de opções não atende ao critério especificado.

Entre Gama, Zeta

Da mesma forma, se você procurar uma versão traduzida de um valor da lista de opções, seus resultados de pesquisa incluirão todos os registros em que o LIC do valor da lista de opções atende ao critério especificado, mesmo se o valor da lista de opções traduzida não atender.

Para condições de campos de listas de opções diferentes das condições Entre, Maior que e Menor que, o Oracle CRM On Demand pesquisa os valores da lista de opções propriamente ditos, e não os LICs, para encontrar os registros que atendem ao critério do filtro que você especificou.

### Condição de Filtro "Igual a algum"

A condição de filtro "Igual a algum" procura registros que correspondam exatamente a algum dos valores especificados. Essa condição de filtro só é suportada para campos de lista de opções para os quais o ícone Pesquisa (lupa) esteja disponível nas páginas Detalhe e Editar do registro. Ela não é suportada para campos de lista de opções para os quais uma lista de valores drop-down esteja disponível nas páginas Detalhe e Editar do registro. Para esse tipo de campo de lista de opções, use a condição de filtro Contém todos os valores para procurar registros que correspondam exatamente a qualquer um dos valores especificados.

Além disso, a condição de filtro "Igual a algum" não é suportada para campos de listas de opções de seleção múltipla. Para obter informações sobre como pesquisar em campos de lista de opções de seleção múltipla, consulte Sobre como Pesquisar em Listas de Opções de Seleção Múltipla (consulte [Sobre a pesquisa em listas de opções com várias seleções](#) na página 89).

### Como as condições de filtro são usadas

A tabela a seguir mostra como as condições e os operadores de filtro são usados:

Use isto	Com	Para obter	Com estes resultados
Entre	Texto, números ou datas	Dois valores separados por vírgulas	Exibe registros com valores entre A e B (exclui valores iguais a A e B).
Contém todos os valores (igual a)	Texto, números ou datas	Valores simples ou múltiplos separados por vírgulas	Exibe registros de acordo com os valores exatos. O aplicativo não recupera substrings dos valores ou o mesmo valor com capitalização diferente (maiúsculas ou minúsculas).
Contém pelo menos um valor	Somente texto	Valores simples ou múltiplos separados por vírgulas	Exibe registros que correspondem parcialmente aos valores (permite a correspondência de substring). Por exemplo, o uso da palavra <i>Brown</i> recupera registros como <i>Browns Trucking</i> , <i>Browning Equipment</i> e <i>Lester Brown Car Wash</i> .  <b>OBSERVAÇÃO:</b> Este comportamento só se aplica a listas filtradas, e não a outras áreas no Oracle CRM On Demand que usam a condição Contém pelo menos um valor.  Além disso, o uso dessa condição afeta a velocidade de recuperação dos registros porque

Use isto	Com	Para obter	Com estes resultados
			o Oracle CRM On Demand procura correspondências parciais.
Não contém nenhum dos valores (diferente de)	Texto, números ou datas	Valores simples ou múltiplos separados por vírgulas	Exibe registros que <i>não</i> correspondem aos valores. Esse é o inverso de <i>Contém todos os valores</i> .
Igual a	Texto, números ou datas	Valor único para cada linha. Para adicionar valores, use o operador OR e adicione outra linha.	Exibe registros que correspondem aos valores.
Igual a algum	Lista de opções	Valores simples ou múltiplos separados por vírgulas	Exibe registros que correspondem exatamente a qualquer um dos valores. <b>OBSERVAÇÃO:</b> para obter informações sobre a condição de filtro "Igual a algum", consulte a seção Sobre Condições de Filtro para Campos de Lista de Opções deste tópico.
Maior que	Texto, números ou datas	Valor simples	Recupera registros com um valor maior que o valor informado.
Menor que	Texto, números ou datas	Valor simples	Recupera registros que contenham um valor menor que o valor informado
<i>Operador</i>			
E	Texto, números ou datas	Duas ou mais condições	Exibe registros para os quais todas as condições fornecidas são verdadeiras.

Use isto	Com	Para obter	Com estes resultados
			Por exemplo, informar Data de fechamento > 01/10/2003 AND Receita > 500000 retornará registros que atendam a <i>ambos</i> os critérios.
OU	Texto, números ou datas	Qualquer condição	Exibe registros para os quais pelo menos uma condição é verdadeira.  Por exemplo, informar Setor = Energia OR Estado de faturamento=CA retorna registros que correspondem a <i>um</i> desses critérios.

## About Filter Values

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

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

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

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

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

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

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

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

## Using Wildcards with Filter Values

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

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

You can use wildcards in the following types of search:

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

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

## Sobre Valores Padrão em Campos de Pesquisa

Dependendo de como o administrador configura o layout de pesquisa para um tipo de registro para a sua função de usuário, os campos de pesquisa desse tipo de registro podem ser preenchidos automaticamente com valores padrão nos seguintes locais:

- O applet Pesquisa Direcionada na barra Ação.
- O formulário de critérios Pesquisa Avançada.
- A seção de critérios da página Nova Lista quando você cria uma nova lista.

**OBSERVAÇÃO:** quando você refina uma lista existente, a lista de campos de pesquisa, bem como as condições e os valores desses campos de pesquisa são determinados pelo filtro de lista atual.

**OBSERVAÇÃO:** para o tipo de registro Atividade, os campos de pesquisa podem ser preenchidos automaticamente no applet Pesquisa Direcionada na barra Ação e no formulário de critérios Pesquisa Avançada quando você pesquisa por compromissos ou tarefas, mas os campos de pesquisa nunca são pré-selecionados nem preenchidos quando você cria uma nova lista para o tipo de registro Atividade.

É possível alterar a condição e o valor de qualquer campo de pesquisa.

## Sobre a pesquisa em listas de opções com várias seleções

Você pode pesquisar e consultar todos os valores de um campo da lista de opções de diversas seleções. Uma *lista de opções de diversas seleções* é uma lista de opções da qual você pode selecionar vários valores ao especificar informações do registro.

Há suporte para campos da lista de opções com várias seleções como colunas em resultados da pesquisa direcionada e nos critérios do filtro de pesquisa direcionada.

A seguinte lista mostra como os valores da lista de opções com várias seleções nos critérios de pesquisa e a condição do filtro determinam os registros encontrados na pesquisa:

- **Contém todos os valores.** Um registro será encontrado se todos os valores do filtro especificado corresponderem aos valores da lista de opções com várias seleções de um registro pesquisado.
- **Contém pelo menos um valor.** Um registro será encontrado se algum dos valores do filtro especificado corresponder aos valores da lista de opções com várias seleções de um registro pesquisado.
- **Não contém nenhum dos valores.** Um registro será encontrado se nenhum dos valores do filtro especificado corresponder aos valores da lista de opções com várias seleções de um registro pesquisado.

## Sobre a Pesquisa de Palavra-Chave

Você pode usar dois tipos de pesquisa em Oracle CRM On Demand: pesquisa direcionada e pesquisa por palavra-chave. O administrador da empresa determina que tipo de pesquisa é usado por padrão para a empresa selecionando o tipo de pesquisa na página de perfil da empresa. A pesquisa direcionada é o tipo recomendado. Para obter informações sobre pesquisa direcionada, consulte Sobre a pesquisa direcionada (consulte [About Targeted Search](#) na página 80).

Você pode usar a pesquisa por palavra-chave em vários locais de Oracle CRM On Demand, da seguinte forma:

- **A seção Pesquisa da barra Ação.** Dependendo do tipo de pesquisa selecionado pelo administrador para a empresa, é usada a pesquisa por palavra-chave ou a pesquisa segmentada na seção Pesquisa da barra Ação da empresa. Para obter mais informações sobre a procura de registros, consulte [Procurando registros na barra Ação](#) (consulte [Searching for Records in the Action Bar](#) na página 92).
- **Janelas de pesquisa.** Dependendo do tipo de pesquisa selecionado pelo administrador para a empresa, é usada a pesquisa por palavra-chave ou a pesquisa segmentada nas janelas Pesquisa onde você procura registros a serem vinculados ao registro com o qual você está trabalhando. Para obter mais informações sobre a procura de registros, consulte [Procurando registros em janelas de pesquisa \(na página 108\)](#).
- **A página Pesquisa avançada em Oracle CRM On Demand.** Na página Pesquisa avançada, o tipo de pesquisa depende das opções selecionadas da seguinte forma:
  - Se você pesquisar vários tipos de registro, a pesquisa será de palavra-chave.
  - Se você pesquisar um único tipo de registro, a pesquisa será segmentada.

Para obter mais informações sobre como usar uma pesquisa avançada, consulte [Usando pesquisa avançada](#) (consulte [Usando a Pesquisa Avançada](#) na página 99).

**OBSERVAÇÃO:** Pesquisas que usam os campos Filtro rápido em páginas Lista serão sempre pesquisas direcionadas, mesmo se a pesquisa por palavra-chave for selecionada como o tipo de pesquisa padrão para a empresa.

Se o administrador da empresa selecionar a pesquisa por palavra-chave como o tipo de pesquisa da empresa, você só verá um campo de pesquisa na seção Pesquisa da barra Ação e nas janelas de pesquisa. Uma pesquisa de palavra-chave examina determinados campos para localizar correspondências ao texto que você informa no campo de pesquisa. Ele exibe todos os registros nos quais a string de texto que você informou foi encontrada em qualquer um dos campos pesquisados, o que equivale ao uso de uma condição OR nos campos padrão. Por exemplo, em uma pesquisa de palavra-chave dos registros de solicitação de serviço, o campo Número do serviço e o campo Assunto são pesquisados. Se você informar o valor 1234 no campo Pesquisa da barra Ação, os registros exibidos incluirão o seguinte:

- Todos os registros nos quais o valor no campo Número do serviço inclui a string 1234, como número de solicitação de serviço 12345 e 01234.
- Todos os registros nos quais o texto no campo Assunto inclui a string 1234, como *O cliente relatou um problema com o número do produto 1234.*

Alguns tipos de registro não suportam a pesquisa de palavra-chave. Consulte [Campos de pesquisa padrão para pesquisa de palavra-chave \(na página 90\)](#) para obter uma lista dos tipos de registro que suportam a pesquisa de palavra-chave e para obter detalhes sobre os campos que são pesquisados para cada tipo de registro em uma pesquisa de palavra-chave.

## Campos de pesquisa padrão para pesquisa de palavra-chave

Você pode usar a pesquisa por palavra-chave em vários locais de Oracle CRM On Demand, da seguinte forma:

- **A seção Pesquisa da barra Ação.** Dependendo do tipo de pesquisa selecionado pelo administrador para a empresa, é usada a pesquisa por palavra-chave ou a pesquisa segmentada na seção Pesquisa da barra Ação da empresa. Para obter mais informações sobre a procura de registros, consulte [Procurando registros na barra Ação](#) (consulte [Searching for Records in the Action Bar](#) na página 92).
- **Janelas de pesquisa.** Dependendo do tipo de pesquisa selecionado pelo administrador para a empresa, é usada a pesquisa por palavra-chave ou a pesquisa segmentada nas janelas Pesquisa onde você procura registros a serem vinculados ao registro com o qual você está trabalhando. Para obter mais informações sobre a procura de registros, consulte [Procurando registros em janelas de pesquisa \(na página 108\)](#).
- **A página Pesquisa avançada em Oracle CRM On Demand.** Na página Pesquisa avançada, o tipo de pesquisa depende das opções selecionadas da seguinte forma:
  - Se você pesquisar vários tipos de registro, a pesquisa será de palavra-chave.

- Se você pesquisar um único tipo de registro, a pesquisa será segmentada.

Para obter mais informações sobre como usar uma pesquisa avançada, consulte Usando pesquisa avançada (consulte [Usando a Pesquisa Avançada](#) na página 99).

**OBSERVAÇÃO:** Pesquisas que usam os campos Filtro rápido em páginas Lista serão sempre pesquisas direcionadas, mesmo se a pesquisa por palavra-chave for selecionada como o tipo de pesquisa padrão para a empresa.

Para obter mais informações sobre pesquisa por palavra-chave e pesquisa direcionada, consulte Sobre pesquisa por palavra-chave (consulte [Sobre a Pesquisa de Palavra-Chave](#) na página 89) e Sobre pesquisa direcionada (consulte [About Targeted Search](#) na página 80).

Todos os tipos de registro oferecem suporte à pesquisa direcionada, mas alguns não oferecem suporte à pesquisa de palavra-chave. A tabela a seguir lista os tipos de registro com suporte à pesquisa de palavra-chave. Para cada tipo de registro, a tabela mostra os campos que o Oracle CRM On Demand pesquisa em uma pesquisa de palavra-chave.

Para este tipo de registro	Estes campos são pesquisados
Contas	Nome da Conta, Localização
Compromissos	Assunto
Campanhas	Código-fonte, Nome da campanha
Contatos	Sobrenome, Nome, E-mail
Objetos Personalizados 01	Nome, Pesquisa rápida 1, Pesquisa rápida 2
Objetos Personalizados 02	Nome, Pesquisa rápida 1, Pesquisa rápida 2
Objetos Personalizados 03	Nome, Pesquisa rápida 1, Pesquisa rápida 2
Eventos	Nome, Localização
Leads	Sobrenome, Nome
Oportunidades	Nome da Oportunidade
Produtos	Nome do produto, Categoria do produto, Status
Solicitações de Serviço	Número Sol. Serv., Assunto
Soluções	ID da Solução, Cargo
Tarefas	Assunto
Usuários	Sobrenome, Nome, E-mail

Para este tipo de registro	Estes campos são pesquisados
<b>Específico do Oracle CRM On Demand High Tech Edition e do Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition</b>	
Fundos	Nome do Fundo, Status
Solicitações de Fundos	Nome da solicitação do fundo, Status
<b>Específico do Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition</b>	
Parceiros	Nome do Parceiro, Localização
<b>Específico do Oracle CRM On Demand Automotive Edition</b>	
Concessionária	Nome, Local
Veículos	Nº do chassi
<b>Específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition</b>	
Eventos	Nome, Localização
<b>Específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition</b>	
Famílias	Nome da Família
Carteiras	Número da Conta

## Searching for Records in the Action Bar

You can use the Search section of the Action bar to search for records. Before creating a new account, contact, and so on, it is a good idea to determine if the record already exists. In the first field in the Search section in the Action bar, you can select the record type that you want to search. You can select All to search all record types, or you can select an individual record type. You can set the default record type for the Search section. For more information, see [Setting Your Default Search Record Type](#) (consulte [Definindo o seu tipo de registro de pesquisa padrão](#) na página 800).

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

### About the Different Types of Search

If you search a single record type, the search results are displayed in a List page, and you can then work with the list of records. You can further refine the list using the list management features of Oracle CRM On Demand, and you can save search results as a new list. For more information about managing lists of records, see [Working with Lists](#) (consulte [Trabalhando com Listas](#) na página 135). If you search all record types, a Search Results page is displayed with different sections for each type of record found in the search. When you search using text-based search fields, the searches are case insensitive unless the text *case-sensitive* appears grayed out in the input field. The grayed-out text disappears when you click the field.

You can also go to the Advanced Search page, which allows you to search several record types at once and to search using date fields. Advanced search also provides better filtering capabilities. For more information, see [Using Advanced Search](#) (consulte [Usando a Pesquisa Avançada](#) na página 99).

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](#) (na página 80) and [About Keyword Search](#) (consulte [Sobre a Pesquisa de Palavra-Chave](#) na página 89).

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](#) (na página 94).

**NOTE:** For targeted search only, a Book selector might be displayed in the Search section in the Action bar. You can use the Book selector to narrow the search so that only the records belonging to a particular user book (typically referred to as a user) or custom book (typically referred to as a book) are searched. For more information, see [Using the Book Selector](#) (consulte [Usando o seletor Livro](#) na página 114).

### 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](#) (na página 790).

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

#### **To search for a record in the Action bar**

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

For information about showing and hiding the Action bar, see [About Showing or Hiding the Action Bar](#) (consulte [Mostrando ou ocultando a Barra de ação](#) na página 42).

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

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

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

**TIP:** If a message appears indicating that your search request has timed out, you can use Advanced Search to refine your criteria further. For more information, see [Using Advanced Search](#) (consulte [Usando a Pesquisa Avançada](#) na página 99). You can also find more information about optimizing searches and lists on the Training and Support Web site. To access the Training and Support Web site, click the Training and Support global link at the top of each page in Oracle CRM On Demand.

- 5 Click the link in the record that you want.  
The Detail page for the record opens.

## Support for Type-Ahead Search in Targeted Search

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

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

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

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

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

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

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

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

## Usando a Pesquisa Avançada

Você pode executar uma pesquisa avançada de um único tipo de registro no link Avançado nos seguintes locais:

- A Barra de ação.
- Nas listas de registros relacionados em um registro pai, se as seções de informações relacionadas nas suas páginas Registro - Detalhes aparecerem como guias e se a caixa de seleção Ativar view aprimorada para guias estiver marcada no perfil da empresa.
- Nas janelas de pesquisa, se a pesquisa estiver ativada para sua empresa.

Você pode executar uma pesquisa avançada de vários tipos de registro no link Avançado na barra de ações.

Sua função de usuário determina quais tipos de registro você pode pesquisar. As seções disponíveis na página Pesquisa avançada mudam de acordo com a seleção de um único tipo de registro ou de vários tipos de registro para sua pesquisa e com o local de onde você começa a pesquisa.

Para obter mais informações sobre pesquisa avançada, consulte os tópicos a seguir:

- Sobre a pesquisa avançada de um único tipo de registro (consulte [About Advanced Search of a Single Record Type](#) na página 99)
- [Sobre a pesquisa avançada de registros relacionados](#) (na página 102)
- Sobre a pesquisa avançada de vários tipos de registro (consulte [Sobre pesquisas avançadas de vários tipos de registro](#) na página 103)

Para ver procedimentos passo a passo para executar pesquisas avançadas, consulte os tópicos a seguir:

- [Executando uma pesquisa avançada de um único tipo de registro](#) (na página 104)
- [Executando a pesquisa avançada de vários tipos de registro](#) (consulte [Executando uma pesquisa avançada de vários tipos de registro](#) na página 107)

### About Advanced Search of a Single Record Type

Você pode executar uma pesquisa avançada de um único tipo de registro no link Avançado nos seguintes locais:

- A Barra de ação.
- Nas listas de registros relacionados em um registro pai, se as seções de informações relacionadas nas suas páginas Registro - Detalhes aparecerem como guias e se a caixa de seleção Ativar view aprimorada para guias estiver marcada no perfil da empresa.
- Nas janelas de pesquisa, se a pesquisa estiver ativada para sua empresa.

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.
- Se o privilégio Todos os Campos na Pesquisa e nas Listas estiver ativado na função de usuário, você poderá pesquisar todos os campos disponibilizados pelo administrador da empresa no layout de pesquisa atribuído à função de usuário para o tipo de registro.

**OBSERVAÇÃO:** recomendamos que os administradores da empresa não ativem o privilégio Todos os campos na Pesquisa e nas listas para a maioria das funções do usuário. Quando o privilégio não é ativado, os campos que sua empresa não usam não ficam visíveis nas páginas de pesquisa e da lista. Isso reduz a aglomeração e facilita a visualização dos campos para os usuários.

- Se o privilégio Todos os campos na Pesquisa e nas Listas não estiver ativado na função de usuário, você só poderá pesquisar um campo se ele atender a ambos os critérios a seguir:
  - O campo é um campo de pesquisa disponível no layout de pesquisa atribuído à função de usuário para o tipo de registro.
  - O campo é exibido no layout da página Detalhe atribuído à função de usuário para esse tipo de registro. Se layouts de página dinâmicos forem definidos para a função, o campo deverá ser exibido em pelo menos um dos layouts de página dinâmicos.

**OBSERVAÇÃO:** *Layouts dinâmicos* são layouts de página que mostram diferentes conjuntos ou campos de diferentes registros do mesmo tipo de registro, dependendo do valor da lista de opções selecionado em um determinado campo do registro.

For information about how Oracle CRM On Demand determines which fields you can search when you perform an advanced search from the Advanced link in a list of related records, see About Advanced Search of Related Records (consulte [Sobre a pesquisa avançada de registros relacionados](#) na página 102).

### 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:
  - Se o privilégio Todos os campos na pesquisa e nas listas estiver ativado para a função de usuário, você poderá selecionar qualquer campo a ser exibido como uma coluna na lista de registros retornada pela pesquisa.

- Se o privilégio Todos os campos na Pesquisa e nas Listas não estiver ativado para a função de usuário, você só poderá selecionar um campo a ser exibido como uma coluna na lista de registros retornada pela pesquisa se o campo for exibido no layout da página Detalhe atribuído à função de usuário desse tipo de registro. Se os layouts de página dinâmica forem definidos para a função, o campo deverá ser exibido em pelo menos um dos layouts de página dinâmica para o tipo de registro.

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

- Filtering Lists (consulte [Filtrando Listas](#) na página 146)
- Refining Lists Within List Pages (consulte [Refinando Listas em Páginas de Lista](#) na página 148)

For more information about managing lists of records, see Working with Lists (consulte [Trabalhando com Listas](#) na página 135).

- **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 \(na página 1390\)](#).

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. Você pode selecionar até três campos de classificação. Por exemplo, para obter uma lista de contatos, você poderia optar por classificar a lista primeiro por Sobrenome, em seguida por Nome e depois por Departamento. Para cada um dos três campos de classificação, você pode especificar se os registros deverão ser classificados em ordem crescente ou decrescente.

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.

Depois que você selecionar o primeiro campo de classificação, só os campos de classificação que estiverem armazenados diretamente no mesmo registro que o primeiro campo de classificação estarão disponíveis para seleção como o segundo e o terceiro campos de classificação. Por exemplo, ao procurar contatos, você pode selecionar o campo Nome no contato como o primeiro campo de classificação. Nesse caso, só os campos de classificação restantes que estiverem armazenados diretamente no registro do contato estarão disponíveis para seleção como o segundo e o terceiro campos de classificação. Os campos armazenados em outros registros, como o campo Conta, que está armazenado no registro da conta, não estão disponíveis.

**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 \(na página 790\)](#).

For step-by-step instructions for performing advanced search of a single record type, see Performing Advanced Search of a Single Record Type (consulte [Executando uma pesquisa avançada de um único tipo de registro na página 104](#)).

### **Sobre a pesquisa avançada de registros relacionados**

Se as seções de informações relacionadas em suas páginas Registro - Detalhes aparecerem como guias e, se a caixa de seleção Ativar view aprimorada para as guias estiver marcada no perfil da empresa, você poderá executar pesquisas avançadas para refinar listas de registros relacionados. Como exemplo, você pode executar uma pesquisa avançada nos registros de contato que estão vinculados a um registro de conta pai. Você pode iniciar a pesquisa no link Avançado na lista, diretamente na seção de informações relacionadas na página Detalhes do registro pai, ou na página Lista que é aberta quando você clica no link Exibir lista completa na seção de informações relacionadas.

Uma pesquisa avançada de registros relacionados é semelhante a uma pesquisa avançada de um único tipo de registro que você executa clicando no link Avançado na barra de ação, conforme descrito em [Executando uma pesquisa avançada de um único tipo de registro \(na página 104\)](#). No entanto, dependendo de como o administrador configure sua função de usuário e apresentações de pesquisa, alguns dos campos de pesquisa que estão disponíveis em uma pesquisa avançada de um tipo de registro na barra de ação podem não estar disponíveis em uma pesquisa avançada de registros relacionados do mesmo tipo de registro. Além disso, você não pode escolher os campos para serem exibidos como colunas nos resultados de uma pesquisa de registros relacionados. Os resultados da pesquisa exibem os mesmos campos que são exibidos na seção de informações relacionadas na página Detalhes do registro pai.

O Oracle CRM On Demand usa os recursos a seguir para determinar quais campos estão disponíveis para pesquisa em uma pesquisa avançada de registros relacionados de determinado tipo de registro:

- **A definição do privilégio Todos os campos na pesquisa e nas listas na sua função.**
- **A apresentação da seção de informações relacionadas na apresentação da página Detalhes do registro pai.** Por exemplo, se você pesquisar os contatos que estão vinculados a um registro de conta pai, a apresentação de informações relacionadas a Contatos que é usada na apresentação da página Conta - Detalhes da sua função é considerada.
- **A apresentação da página Detalhes do tipo do registro da sua função.** Por exemplo, se você pesquisar os contatos que estão vinculados a um registro de conta pai, a apresentação da página Detalhes do tipo de registro Contato da sua função será considerada.
- **A apresentação da pesquisa do tipo do registro da sua função.** Por exemplo, se você pesquisar os contatos que estão vinculados a um registro de conta pai, a apresentação da pesquisa do tipo de registro Contato da sua função será considerada. Na apresentação da pesquisa, o seguinte pode ser considerado, dependendo das circunstâncias:
  - O conjunto de campos de pesquisa disponíveis.
  - A caixa de seleção a seguir: Restringir pesquisa a campos selecionados na apresentação de informações relacionadas. A configuração nessa caixa de seleção não será considerada se o campo for exibido na lista de registros relacionados em que você executar a pesquisa. No entanto, em alguns casos em que um campo não é exibido na lista de registros relacionados, a configuração nessa caixa de seleção será considerada para determinar se o campo está disponível como campo de pesquisa para pesquisas de registros relacionados mesmo que o campo não seja exibido na lista de registros relacionados.

A tabela a seguir mostra como o privilégio e as apresentações são usadas para determinar se um campo está disponível para pesquisa de registros relacionados. A última coluna à direita mostra o resultado em cada circunstância.

Privilégio Todos os campos na pesquisa e nas listas	O campo é exibido na seção de informações relacionadas?	O campo é exibido na página Detalhes?	O campo é um campo de pesquisa disponível na apresentação da pesquisa?	Caixa de seleção Restringir pesquisa a campos selecionados na apresentação de informações relacionadas	O campo está disponível para pesquisa de registros relacionados?
Ativado	Sim	Não aplicável	Sim	Não aplicável	Sim
Ativado	Sim	Não aplicável	Não	Não aplicável	Não
Ativado	Não	Não aplicável	Sim	Selecionado	Não
Ativado	Não	Não aplicável	Sim	Não selecionado	Sim
Ativado	Não	Não aplicável	Não	Não aplicável	Não
Desativado	Sim	Sim	Sim	Não aplicável	Sim
Desativado	Sim	Sim	Não	Não aplicável	Não
Desativado	Sim	Não	Não aplicável	Não aplicável	Não
Desativado	Não	Sim	Sim	Selecionado	Não
Desativado	Não	Sim	Sim	Não selecionado	Sim
Desativado	Não	Sim	Não	Não aplicável	Não
Desativado	Não	Não	Não aplicável	Não aplicável	Não

### Sobre pesquisas avançadas de vários tipos de registro

Uma pesquisa avançada de vários tipos de registro é uma pesquisa de palavra-chave. É possível procurar alguns ou todos os tipos de registro com suporte à pesquisa de palavra-chave. Quando você usa a pesquisa avançada para procurar vários tipos de registro, uma página Resultados de pesquisa é exibida com seções diferentes para cada tipo de registro encontrado na pesquisa.

**OBSERVAÇÃO:** quando você seleciona a opção Todos os tipos de registro na lista de tipos de registro para pesquisa, apenas os tipos de registro com suporte à pesquisa de palavra-chave são incluídos na pesquisa. Para pesquisar tipos de registro sem suporte à pesquisa de palavra-chave, você deve pesquisar um tipo de registro por vez.

Para obter mais informações sobre como uma pesquisa por palavra-chave funciona, consulte Sobre pesquisa por palavra-chave (consulte [Sobre a Pesquisa de Palavra-Chave](#) na página 89). Para obter instruções passo a passo

sobre como executar uma pesquisa avançada de vários tipos de registro, consulte [Executando uma pesquisa avançada de vários tipos de registro \(na página 107\)](#).

### **Executando uma pesquisa avançada de um único tipo de registro**

Este tópico descreve como executar as seguintes tarefas:

- Iniciar uma pesquisa avançada de um único tipo de registro nos seguintes locais:
  - A Barra de ação
  - Uma janela de pesquisa
  - Uma lista de registros relacionados
- Completar uma pesquisa avançada.

O procedimento a seguir descreve como iniciar uma pesquisa avançada de um único tipo de registro na barra de ação.

#### ***Para iniciar uma pesquisa avançada de um único tipo de registro na barra de ação***

- 1 Se a barra Ação estiver oculta, mostre-a. Para obter informações sobre como mostrar e ocultar a Barra de ação, consulte [Mostrando ou ocultando a barra de ação \(na página 42\)](#).
- 2 Na Barra de ação, na seção Pesquisar, clique em Avançado.
- 3 Na página Pesquisa avançada, faça o seguinte:
  - a Marque o botão de opção Tipos de registro a seguir.
  - b Marque a caixa de seleção do tipo de registro que você deseja pesquisar.
  - c Verifique se as caixas de seleção de todos os outros tipos de registro não estão marcadas.
- 4 Na seção Pesquisar em, selecione uma das seguintes opções:
  - Conjunto de Registros
  - Livro

**OBSERVAÇÃO:** a seção Pesquisar em não é exibida para tipos de registro que não tenham proprietários, por exemplo, os tipos de registro Produto e Usuário. A opção Livro na seção Pesquisar em só estará disponível se o recurso Livro estiver ativado para a empresa.

- 5 Na seção Pesquisar em, caso você selecione a opção Conjunto de registros, selecione uma das opções a seguir para especificar o conjunto de registros que deseja pesquisar:
  - **Todos os registros visíveis para mim.** Inclui os registros aos quais você tenha pelo menos o acesso Exibir, conforme a definição pela hierarquia de relatório, o nível de acesso para a sua função e o nível de acesso para registros compartilhados.

**OBSERVAÇÃO:** A opção Visibilidade do gerente ativada no perfil da empresa e a configuração É possível ler todos os registros na função de usuário são consideradas quando você seleciona essa opção. Se a opção Visibilidade do gerente ativada no perfil da empresa não estiver selecionada, o conjunto de registros pesquisado quando você escolhe a opção Todos os registros visíveis para mim será o mesmo conjunto de registros pesquisado quando você selecionar a opção Todos os registros em que eu faça parte da equipe, a menos que a configuração É possível ler todos os registros na sua função de usuário esteja selecionada para o tipo de registro relevante.
  - **Todos os meus registros.**
  - **Todos os registros em que eu faça parte da equipe.** Inclui apenas os registros na lista filtrada na qual se aplica o seguinte:
    - Você detém os registros.
    - Os registros são compartilhados com você pelo proprietário por meio do recurso Equipe.

- Os registros são compartilhados com você por meio do recurso de atribuição de grupo para contas, atividades, contatos, famílias, oportunidades e carteiras.
  - **Todos os registros meus ou de meus subordinados.** Inclui os registros pertencentes a você ou a qualquer um de seus subordinados. A opção Visibilidade do gerente ativada no perfil da empresa não é considerada quando você seleciona esta opção.
  - **Todos os registros nos quais eu ou meus subordinados estão na equipe.** Inclui registros nos quais você ou qualquer um de seus subordinados estão na equipe, caso Visibilidade do gerente esteja ativada no perfil da empresa. A opção Visibilidade do gerente ativada no perfil da empresa não é considerada quando você seleciona esta opção.
  - **Meu Livro Padrão.** A configuração padrão do seletor Livro, conforme a definição do administrador da empresa.
- 6 Na seção Pesquisar em, se você selecionar a opção Livro, escolha um livro, um usuário ou um delegado no Seletor de livro.
- Para obter mais informações, consulte Usando o seletor de livro (consulte [Usando o seletor Livro](#) na página 114).

O procedimento a seguir descreve como iniciar uma pesquisa avançada de um único tipo de registro em uma janela de pesquisa.

#### ***Para iniciar uma pesquisa avançada de um único tipo de registro em uma janela de pesquisa***

- Na janela de pesquisa, clique em Avançado.

O procedimento a seguir descreve como iniciar uma pesquisa avançada de um único tipo de registro em uma lista de registros relacionados.

#### ***Para iniciar uma pesquisa avançada de um único tipo de registro em uma lista de registros relacionados***

- 1 Na página Detalhes do registro pai, role até a seção de informações relacionadas.
- 2 Na seção de informações relacionadas, clique em Avançado.

O procedimento a seguir descreve como completar uma pesquisa avançada de um único tipo de registro. Esse procedimento só é aplicável a pesquisas avançadas iniciadas no link Avançado em janelas de pesquisa ou no link Avançado em listas de registros relacionados, bem como para pesquisas avançadas iniciadas no link Avançado na barra de ação.

#### ***Para completar uma pesquisa avançada de um único tipo de registro***

- 1 Na página Pesquisa avançada, na seção Selecione a diferenciação entre maiúsculas e minúsculas, marque a caixa de seleção Sem diferenciação de maiúsculas e minúsculas, se obrigatório.  
Caso esta caixa de seleção esteja marcada, não haverá distinção entre letras maiúsculas e minúsculas na pesquisa de determinados campos. Estes campos são mostrados em texto azul na seção Informar Critérios de Pesquisa.
- 2 Na seção Informar critérios de pesquisa, faça o seguinte:
  - a Selecione um campo na lista Campo.  
Se você iniciou a pesquisa na barra de ação, os campos serão pré-preenchidos com os campos da pesquisa relacionados ao tipo de registro. Se você iniciou a pesquisa em uma janela de pesquisa ou em uma lista de registros relacionados e já selecionou um campo de pesquisa na janela de pesquisa ou na lista de registros relacionados, o primeiro campo de critérios será pré-preenchido com seu campo de pesquisa selecionado.  
Determinados campos são otimizados para melhorar o desempenho durante pesquisas e classificações de listas. Esses campos otimizados são mostrados com o texto verde na lista dos campos de pesquisa.

Se os critérios de pesquisa incluírem um campo que não seja otimizado para pesquisa, ela poderá ser mais lenta. Você pode filtrar valores para um máximo de 10 campos.

**OBSERVAÇÃO:** Os campos que são mostrados com texto em violeta na seção Informar Critérios de Pesquisa nunca fazem distinção entre letras maiúsculas e minúsculas, independentemente da configuração da caixa de seleção Sem Diferenciação de Maiúsculas e Minúsculas. Esses campos não estão otimizados para pesquisas rápidas.

- b** Informe as condições, os valores de filtro e os operadores (AND, OR) que definem o filtro.

Para obter mais informações sobre como usar condições de filtro, consulte [Sobre condições de filtro \(na página 82\)](#).

**CUIDADO:** ao informar Valores de filtro, verifique se você seguiu as regras descritas em [Sobre valores de filtro \(consulte About Filter Values na página 88\)](#). Do contrário, é possível que você não localize os registros corretos.

### Exemplos

**Contas:** se você quiser criar uma lista filtrada de contas no Canadá com receita anual superior a US \$100.000.000,00, preencha o formulário da seguinte forma:

Campo	Condição	Valor(es)	
Receita Anual	Maior que	100000000	E
País	Igual a	Canadá	

**Leads:** se você quiser criar uma lista filtrada de leads com receita potencial superior a US\$100.000,00 e classificações A ou B, preencha o formulário da seguinte forma:

Campo	Condição	Valor(es)	
Receita Potencial	Maior que	100000	E
Classificação	Menor que	C	

- 3** (Somente para Pesquisas na barra Ação) Na seção Exibir Colunas, escolha os campos a serem exibidos como colunas nos resultados da pesquisa movendo-os da lista Campos Disponíveis para a lista Campos Seleccionados. Use as setas para cima e para baixo a fim de alterar a ordem dos campos seleccionados.

**DICA:** depois que a lista de registros for retornada, você poderá alterar rapidamente a ordem das colunas na lista arrastando os cabeçalhos de colunas até um novo local e soltando-os. Você pode salvar a lista depois de alterar a ordem das colunas.

- 4** (Opcional) Na seção Ordem de Classificação, especifique os campos de classificação inicial desejados e defina a ordem de classificação, da seguinte forma:

- Se você não quiser especificar um campo de classificação e se uma ordem de classificação já tiver sido selecionada, limpe o campo de classificação.

As listas sem um campo de classificação especificado são ordenadas automaticamente com base na coluna exibida que oferecer o desempenho mais eficiente. Portanto, recomendamos que você não especifique um campo de classificação para pesquisas. Para obter informações sobre como especificar a ordem de classificação para resultados da pesquisa, consulte [Sobre a Pesquisa Avançada de um Único Tipo de Registro \(consulte About Advanced Search of a Single Record Type na página 99\)](#).

- Se quiser especificar um ou mais campos de classificação, faça o seguinte:

- a** Na lista suspensa Classificar por, selecione o primeiro campo de classificação e depois clique em Ordem crescente ou Ordem decrescente para selecionar a ordem de classificação.

- b Selecione um segundo campo de classificação, e um terceiro, conforme necessário, e depois especifique a ordem de classificação desses campos.

Determinados campos são otimizados para melhorar o desempenho durante pesquisas e classificações de listas. Esses campos otimizados são mostrados com o texto verde na lista dos campos de classificação. Se você selecionar um campo que não possa ser otimizado como campo de classificação, sua pesquisa será mais lenta.

**OBSERVAÇÃO:** você não pode marcar um campo do tipo caixa de seleção como o campo de classificação nesta etapa. Porém, depois de criar a lista, poderá clicar no cabeçalho da coluna para classificar os campos com base nos valores na caixa de seleção.

- 5 Clique em Ir.

**DICA:** se uma mensagem indicar que a solicitação de pesquisa expirou, refine ainda mais os critérios de pesquisa e tente novamente. Você também pode encontrar mais informações sobre como otimizar pesquisas e listas no site [Treinamento e suporte](#). Para acessar o site [Web treinamento e suporte](#), clique no link global [Treinamento e suporte](#) na parte superior de cada página no Oracle CRM On Demand.

### Tópicos relacionados

Para obter mais informações sobre a pesquisa avançada de um único tipo de registro, consulte o tópico a seguir:

- Sobre a pesquisa avançada de um único tipo de registro (consulte [About Advanced Search of a Single Record Type](#) na página 99)

### Executando uma pesquisa avançada de vários tipos de registro

O procedimento a seguir descreve como executar uma pesquisa avançada de vários tipos de registro.

#### **Para realizar uma pesquisa avançada de vários tipos de registro**

- 1 Se a barra Ação estiver oculta, mostre-a. Para obter informações sobre como mostrar e ocultar a Barra de ação, consulte [Mostrando ou ocultando a barra de ação \(na página 42\)](#).
- 2 Na Barra de ação, na seção Pesquisar, clique em Avançado.
- 3 Na página Pesquisa avançada, selecione a opção desejada, da seguinte forma:
  - Selecione a opção Todos os tipos de registro para pesquisar todos os tipos de registro com suporte à pesquisa de palavra-chave. Essa consulta é mais lenta.
  - Selecione a opção Tipos de registro a seguir e marque a caixa de seleção de cada um dos tipos de registro que você deseja pesquisar.
- 4 No campo Palavras-chave, informe o valor que você deseja procurar ou deixe o campo em branco para pesquisar apenas com base nas datas fornecidas.

**OBSERVAÇÃO:** no campo Palavras-chave, não é necessário usar um curinga (\*) para uma palavra parcial, porque ele é adicionado automaticamente ao início e ao término da entrada do usuário. Não há suporte ao uso do sinal de igual (=) na pesquisa de uma correspondência exata.

- 5 Se necessário, informe o intervalo de datas (use quatro dígitos para o ano, como 2010):
  - Para Compromissos, a data se aplica à Hora de início (data).
  - Para Tarefas, a data se aplica à Data de vencimento.
  - Para Oportunidades, a data se aplica à Data de fechamento.
  - Para todos os outros tipos de registro, a data se aplica à Data de criação.

- 6 Clique em Ir.

Os resultados aparecem para cada tipo de registro.

## Tópicos relacionados

Para obter mais informações sobre a pesquisa avançada de vários tipos de registro, consulte o tópico a seguir:

- Sobre a pesquisa avançada de vários tipos de registro (consulte [Sobre pesquisas avançadas de vários tipos de registro](#) na página 103)

## Encontrando registros em páginas de lista

Use o procedimento a seguir para localizar registros em uma página da lista.

### *Para encontrar um registro em uma página de lista*

- 1 Clique na guia do tipo de registro que deseja localizar.
- 2 Na Página inicial do registro, selecione a lista filtrada que incluirá o registro que você está tentando localizar. Você também pode ir até a lista necessária na seção Listas favoritas da barra Ação, se a lista estiver disponível.
- 3 Na página Lista, você pode fazer o seguinte:
  - Usar uma pesquisa alfabética para localizar o registro.

**OBSERVAÇÃO:** Caso o idioma do usuário seja coreano, japonês, chinês simplificado ou chinês tradicional, os controles de Pesquisa alfa não estarão disponíveis.

- Use os campos de filtro rápido para encontrar o registro.
- Clique nos ícones de navegação na parte superior ou inferior da página da lista para ir para a página seguinte, para a página anterior, para a primeira página ou para a última página da lista.

Para obter mais informações sobre como usar a Pesquisa alfa e os campos de filtro rápido, consulte [Filtrando listas \(na página 146\)](#).

- 4 Clique no link do registro no qual deseja trabalhar.  
A página Detalhe do registro é aberta.

## Procurando registros em janelas de pesquisa

Você usa janelas de pesquisa para procurar e selecionar registros que deseja associar ao registro com o qual está trabalhando. Você costuma abrir uma janela Pesquisa clicando no ícone Pesquisa próximo a um campo. Dependendo dos tipos de registro com os quais está trabalhando, você também pode abrir janelas de pesquisa clicando em Adicionar em determinadas seções de informações relacionadas das páginas Detalhe do registro. Além disso, se houver associações inteligentes, as janelas de pesquisa serão abertas automaticamente em determinados casos. Para obter mais informações sobre associações inteligentes, consulte [Sobre associações inteligentes e funcionalidade Resolver automaticamente \(na página 114\)](#).

A aparência e o comportamento das janelas de pesquisa dependem do seguinte:

- **O tipo de pesquisa ativado para a empresa.** Dependendo do tipo de pesquisa selecionado pelo administrador da empresa, por palavra-chave ou direcionada, as janelas de pesquisa são afetadas da seguinte forma:
  - **Se a pesquisa por palavra-chave foi ativada.** Um único campo de texto é exibido na janela de pesquisa. Você pode informar critérios de pesquisa e pressionar Enter ou clicar em Ir para refinar a lista de registros.  
**OBSERVAÇÃO:** Alguns tipos de registro não suportam a pesquisa de palavra-chave. Para esses tipos de registro, se a pesquisa de palavra-chave for o tipo de pesquisa padrão da empresa, você poderá executar uma pesquisa direcionada na janela Pesquisa.
  - **Se a pesquisa direcionada foi ativada.** Os campos de pesquisa de filtro rápido são exibidos na janela de pesquisa. Você pode informar critérios de pesquisa e pressionar Enter ou clicar em Ir para refinar a

lista de registros. Um link Avançado também é exibido. Este link abre a página Pesquisa avançada. Para obter mais informações sobre a pesquisa avançada, consulte Sobre a pesquisa avançada de um único tipo de registro (consulte [About Advanced Search of a Single Record Type](#) na página 99) e [Executando uma pesquisa avançada de um único tipo de registro \(na página 104\)](#). Se a empresa usar livros, um seletor Livro também será exibido. O seletor Livro permite restringir a pesquisa aos registros pertencentes a um determinado usuário ou livro. Para obter mais informações, consulte Usando o seletor de livro (consulte [Usando o seletor Livro](#) na página 114).

A pesquisa direcionada é o tipo recomendado. Para obter mais informações sobre pesquisa direcionada e pesquisa por palavra-chave, consulte Sobre pesquisa direcionada (consulte [About Targeted Search](#) na página 80) e Sobre pesquisa por palavra-chave (consulte [Sobre a Pesquisa de Palavra-Chave](#) na página 89).

- **O tipo de associação na janela Pesquisa.** As janelas de pesquisa são janelas de associação única, nas quais você pode selecionar um registro a ser vinculado ao registro com o qual está trabalhando, ou janelas de pesquisa de multiassociação, nas quais pode selecionar vários registros a serem vinculados ao registro com o qual está trabalhando. Por exemplo, você pode vincular contatos a uma tarefa das seguintes maneiras:
  - Na página Tarefa - Detalhe, se quiser adicionar um contato principal para a tarefa, você clicará no ícone de pesquisa no campo Contato Principal. Nesse caso, uma janela Pesquisa de associação única é aberta e você pode selecionar um único contato como o contato principal da tarefa.
  - Você pode vincular vários contatos a uma tarefa na seção de informações relacionadas Contatos da página Tarefa - Detalhe. Nesse caso, clique em Adicionar na seção Informações relacionadas aos contatos. Uma janela Pesquisa de multiassociação é aberta, e você poderá selecionar um ou mais contatos a serem vinculados à tarefa.
  - Se o administrador da empresa adicionar o campo Contatos à página Tarefa - Detalhe, você poderá vincular vários contatos à tarefa clicando no ícone de pesquisa desse campo. Uma janela Pesquisa de multiassociação é aberta, e você poderá selecionar vários contatos. Os contatos selecionados são listados no campo Contatos e também na seção Informações relacionadas aos Contatos da página Tarefa - Detalhe.
- **Os layouts de pesquisa configurados pelo administrador da empresa para os tipos de registro.** Por exemplo, quando você usa uma janela de pesquisa para encontrar um registro de conta que deseja vincular a um registro de contato, a aparência da janela de pesquisa depende do layout de pesquisa para o tipo de registro Conta para a função do usuário.
- **A configuração Listas de Tipos de Registro nas Janelas de Pesquisa no perfil da empresa.** Essa configuração determinará se será possível restringir a pesquisa na janela de pesquisa para uma lista de registros predefinidos. A configuração tem o valor Ativado por padrão, o que permite a restrição de pesquisas nas janelas de pesquisa. Para obter mais informações, consulte a seção deste tópico Listas para restrição de pesquisas.

### Recursos da janela de pesquisa controlados por layouts de pesquisa

Os layouts de pesquisa configurados pelo administrador da empresa e atribuídos a funções de usuário determinam o comportamento das janelas de pesquisa, conforme descrito nas seções a seguir:

#### Campos de Filtro Rápido

Se a pesquisa direcionada for ativada para a empresa, o layout de pesquisa do tipo de registro para a função do usuário determina como você pode usar os campos de filtro rápido na janela de pesquisa, da seguinte forma:

- Se o administrador da empresa não disponibilizar nenhum campo de pesquisa no layout de pesquisa, você não poderá usar o filtro rápido.
- Normalmente, você pode filtrar a lista de registros mostrados na janela de pesquisa em qualquer um dos campos disponibilizados pelo administrador de empresa como campos de pesquisa no layout de pesquisa. No entanto, se os critérios de pesquisa para a lista de registros mostrados na janela de pesquisa incluírem um campo que não seja um dos campos de pesquisa definidos no layout de pesquisa, você não poderá usar o Filtro rápido. Por exemplo, se você estiver pesquisando um registro de conta e a configuração da empresa

permitir a restrição da pesquisa para um lista de registros predefinida, será possível optar pela pesquisa na lista Todas as contas de cliente na janela de pesquisa. No entanto, o campo de pesquisa para a lista Todas as contas de cliente é o campo Tipo de conta. Se o campo Tipo de conta não estiver disponível como um campo de pesquisa para a função, você não poderá filtrar a lista de registros na janela de pesquisa. Para obter mais informações sobre como selecionar listas de registros predefinidas nas janelas de pesquisa, consulte a seção Listas para restringir pesquisas deste tópico.

- No aplicativo padrão, o campo de pesquisa padrão no Filtro Rápido está pré-configurado para cada janela de pesquisa. No entanto, se seu administrador marcar a caixa de seleção Primeiro Campo de Pesquisa Direcionada como Pesquisa Padrão em Pesquisas no layout de pesquisa do tipo de registro da sua função de usuário, o primeiro campo na lista de campos de pesquisa direcionada no layout de pesquisa será usado como campo de pesquisa padrão no Filtro Rápido, a menos que você informe um valor no campo na página de detalhes ou na página Editar do registro antes de abrir a janela de pesquisa. Nesse caso, o campo de pesquisa padrão que está pré-configurado para a janela de pesquisa será usado.
- Uma caixa de seleção adicional, Configurar Janela de Pesquisa com Divisão como o Campo de Pesquisa Padrão, está disponível no layout de pesquisa para o tipo de registro Produto somente. A configuração nessa caixa de seleção substitui a configuração na caixa de seleção Primeiro Campo de Pesquisa Direcionada como Pesquisa Padrão em Pesquisas. A tabela a seguir mostra como as configurações nessas caixas de seleção determinam o campo de pesquisa padrão para o Filtro Rápido na janela de pesquisa do tipo de registro Produto.

Configurar janela de pesquisa com divisão como o campo de pesquisa padrão	Primeiro Campo de Pesquisa Direcionada como Pesquisa Padrão em Pesquisas	Campo de Pesquisa Padrão no Filtro Rápido	Observações
Selecionado	Não selecionado Ou Selecionado	Divisão	Se uma divisão principal for especificada no registro do usuário, o campo do valor do filtro no Filtro Rápido será preenchido com sua divisão principal. Se não for especificada uma divisão principal para você, selecione uma divisão na janela Pesquisa do Produto para procurar produtos dentro de uma divisão específica. Se você não selecionar uma divisão, quando clicar em Ir para preencher a pesquisa, o Oracle CRM On Demand exibirá todos os produtos nos resultados da pesquisa.
Não selecionado	Não selecionado	Nome do Produto	O campo Divisão não estará disponível no Filtro Rápido, a menos que seu administrador escolha uma divisão como um campo de pesquisa no layout de pesquisa do produto.
Não selecionado	Selecionado	O primeiro campo na lista de campos de	O campo Divisão não estará disponível no Filtro Rápido, a menos que seu administrador

Configurar janela de pesquisa com divisão como o campo de pesquisa padrão	Primeiro Campo de Pesquisa Direcionada como Pesquisa Padrão em Pesquisas	Campo de Pesquisa Padrão no Filtro Rápido	Observações
		pesquisa direcionada no layout de pesquisa.	escolha uma divisão como um campo de pesquisa no layout de pesquisa do produto.

Para obter mais informações sobre como as configurações do layout de pesquisa afetam a janela de pesquisa do tipo de registro do Produto, consulte [Considerações ao Criar Layouts de Pesquisa do Produto \(na página 1395\)](#).

### Listas de Registros Pré-preenchidas

Se o administrador da empresa selecionar a opção Exibir resultados de pesquisa quando a janela de pesquisa for aberta no layout de pesquisa para um tipo de registro, a janela de pesquisa será preenchida com uma lista de registros quando a janela for aberta. Se a opção não estiver ativada, nenhum registro será exibido quando a janela de pesquisa for aberta, e você deverá especificar os critérios de pesquisa para encontrar o registro desejado.

### Listas por Contexto

Se a configuração Listas de Tipos de Registro nas Janelas de Pesquisa tiver o valor Ativado no perfil da empresa, o administrador da empresa poderá configurar o layout da pesquisa de um tipo de registro para especificar se alguma lista sensível ao contexto disponível aparecerá antes das listas do sistema e das listas personalizadas no campo Lista do *tipo de registro* no canto superior esquerdo das Janelas de pesquisa do tipo de registro. *Listas sensíveis ao contexto* são conjuntos predefinidos de registros com mais chances de incluírem o registro desejado. Para obter mais informações sobre o *tipo de registro* do campo Lista nas janelas de pesquisa, consulte a seção deste tópico Listas para restringir pesquisas.

### Colunas Exibidas

Na maioria dos casos, o layout de pesquisa determina quais campos são exibidos como colunas na lista de registros na janela de pesquisa. No entanto, existem algumas janelas de pesquisa pré-configuradas não afetadas pelo layout de pesquisa.

### Listas para restringir pesquisas

Dependendo da configuração da empresa, será possível restringir uma pesquisa em uma janela de pesquisa para uma lista de registros predefinidos. Além disso, dependendo do contexto no qual você está pesquisando um registro, será possível restringir sua pesquisa a uma lista sensível ao contexto. A capacidade de restringir uma pesquisa a uma lista de registros é determinada pela configuração Listas de Tipos de Registro nas Janelas de Pesquisa, no perfil da empresa. Se essa configuração estiver ativada no perfil da empresa, um conjunto de listas predefinidas que podem ser usadas para restringir a pesquisa estará disponível no campo Lista do *tipo de registro* em todas as Janelas de pesquisa dos tipos de registro de nível superior, onde *tipo de registro* é o nome do tipo de registro pesquisado. O conjunto de listas predefinidas disponível para você no *tipo de registro* do campo Lista pode incluir listas padrão e listas personalizadas e além de qualquer lista sensível ao contexto disponível.

Por padrão, todas as listas padrão e as listas personalizadas disponíveis nas páginas de lista e na Página inicial de um tipo de registro de nível superior também estarão disponíveis nas janelas de pesquisa desse tipo de registro. No entanto, o administrador da empresa pode determinar quais listas estarão disponíveis para a função do usuário e você poderá escolher quais listas disponíveis aparecerão no conjunto de listas. Para obter mais informações, consulte [Alterando conjuntos de listas para tipos de registro \(na página 153\)](#).

**OBSERVAÇÃO:** Se o *tipo de registro* do campo Lista estiver disponível nas janelas de pesquisa, a primeira lista no conjunto de listas no *tipo de registro* do campo Lista estará ativa por padrão quando a janela de pesquisa for aberta. Se algumas listas sensíveis ao contexto estiverem disponíveis na janela de pesquisa e a apresentação de pesquisa da função do usuário especificar que as listas por contexto aparecerão na parte superior do conjunto de listas no *tipo de registro* do campo Lista na janela de pesquisa, a primeira lista sensível ao contexto disponível

estará ativa por padrão quando a janela de pesquisa for aberta. Se o *tipo de registro* do campo Lista não estiver disponível nas janelas de pesquisa, a pesquisa inicial do registro de um tipo de registro informado na janela de pesquisa será executada em todos os registros daquele tipo de registro aos quais você tiver acesso.

A lista ativa na janela de pesquisa determina o filtro do conjunto de registros que será pesquisado na janela de pesquisa, mesmo se os registros não forem exibidos na janela de pesquisa. Qualquer filtro adicional aplicado na janela de pesquisa será aplicado no conjunto de registros da lista selecionada. Por exemplo, suponha que você tem a seguinte configuração:

- A configuração Listas de Tipos de Registro nas Janelas de Pesquisa no perfil da empresa deverá ter o valor Ativado, para que o conjunto de listas predefinidas esteja disponível nas Janelas de pesquisa.
- Você tem uma lista personalizada chamada *Todos os meus contatos na Califórnia* que mostra todos os contatos nos quais o valor do campo Estado é *Califórnia*.
- A lista *Todos os meus contatos na Califórnia* é a primeira lista de um conjunto de listas para o tipo de registro.
- Na apresentação de pesquisa do tipo de registro Contato para sua função, o administrador da empresa especificou que a janela de pesquisa não será preenchida durante a abertura e que as listas sensíveis ao contexto não serão mostradas na parte superior do conjunto de listas.

Neste caso, quando você abrir a janela de pesquisa de tipo de registro Contato, a lista *Todos os meus contatos na Califórnia* estará ativa, mesmo que os registros não sejam exibidos na janela de pesquisa. Se você informar *Jane* no campo de filtro Nome e clicar em Executar, todos os contatos nos quais o valor do campo Estado for *Califórnia* e o valor do campo Nome for *Jane* serão apresentados na janela de Pesquisa. Se você decidir pesquisar uma lista de registros diferente de contatos cujo nome for Jane, selecione essa lista no tipo de registro do campo Lista e clique em Executar.

**OBSERVAÇÃO:** quando você abre uma janela de pesquisa para procurar um contato e vinculá-lo a um registro de outro tipo, a lista *Contatos favoritos* está disponível no campo Lista do *tipo de registro*. Você pode selecionar um contato favorito para vinculá-lo ao registro pai.

### Sobre Listas por Contexto

Estas são algumas das listas sensíveis ao contexto que podem ser disponibilizadas na janela de pesquisa:

- Na página Tarefa - Edição, se você selecionar um valor válido no campo Conta e abrir a janela de Pesquisa para o campo Contato principal, as listas a seguir deverão estar disponíveis como listas por contexto:
  - Lista Contatos com conta relacionada como principal. Esta lista inclui todos os contatos para os quais a conta selecionada é a conta principal.

**OBSERVAÇÃO:** nas versões anteriores à Versão 25, a lista *Contatos com conta relacionada como principal* foi nomeada *Contatos para conta relacionada*.

- Lista Todos os contatos para conta relacionada. Esta lista inclui todos os contatos vinculados à conta selecionada, ignorando se a conta selecionada é a conta principal do contato.

**OBSERVAÇÃO:** a lista Todos os Contatos da lista de contas relacionadas está disponível em todas as Janelas de pesquisa nas quais a lista Contatos com Conta Relacionada como Principal está disponível, exceto no caso das Janelas de pesquisa de multiassociação. Se a Janela de pesquisa for uma janela de multiassociação, a lista Contatos com Conta Relacionada como Principal estará disponível, mas a lista Todos os Contatos da Conta Relacionada não estará disponível.

- Na página Tarefa - Edição, se você selecionar um valor válido no campo Contato e abrir a janela de pesquisa para o campo Solicitação de serviço, a lista Solicitações de serviço para Contato relacionado poderá estar disponível como uma lista sensível ao contexto.
- Na página Tarefa - Edição, se você selecionar um valor válido no campo Oportunidade e abrir a janela de pesquisa para o campo Objeto Personalizado 01, os Objetos Personalizados 01 com Oportunidade Relacionada como lista Principal podem ficar disponíveis como uma lista por contexto.

- Na página Solicitação de serviço - Edição, se você selecionar um valor válido no campo Contato e abrir a janela de pesquisa para o campo Conta financeira, a lista Contas financeiras para Contato relacionado poderá estar disponível como uma lista sensível ao contexto.
- Na página Leads - Edição, se você selecionar um valor válido no campo Conta e abrir a janela de pesquisa para o campo Conta financeira, a lista Contas financeiras para Conta relacionada poderá estar disponível como uma lista sensível ao contexto.

### Procurando e selecionando um registro em uma janela de pesquisa

O procedimento descreve como procurar e selecionar um registro.

**OBSERVAÇÃO:** No Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition, quando um usuário na organização do parceiro pesquisa um usuário em uma janela Pesquisa, os usuários na empresa proprietária da marca nunca são retornados pela pesquisa, a menos que o privilégio Exibir Usuários do Proprietário da Marca em Pesquisa esteja ativado na função do usuário que executa a pesquisa. Se o privilégio Exibir Usuários do Proprietário da Marca em Pesquisa estiver ativado na função do usuário na organização do parceiro, os usuários na empresa proprietária da marca poderão ser retornados por uma pesquisa em uma janela Pesquisa e ser selecionados pelo usuário na organização do parceiro. Os usuários que têm o privilégio Gerenciar acesso de PRM na respectiva função podem ativar o privilégio Exibir Usuários do Proprietário da Marca em Pesquisa para outras funções.

#### Para procurar e selecionar um registro em uma janela de pesquisa

- 1 Na janela de pesquisa procure o registro ou os registros desejados de algumas ou em todas as formas a seguir, dependendo do tipo de registro e de como o administrador da empresa configurou os recursos de pesquisa:
  - Na janela de pesquisa, no campo Lista do *tipo de registro*, selecione uma lista predefinida para restringir a pesquisa aos registros na lista e, em seguida, clique em Ir.
  - Use os campos de filtro rápido para filtrar a lista.
 

**OBSERVAÇÃO:** Cada vez que você aplicar um filtro à lista de registros na janela Pesquisa, somente os registros que atualmente estão na lista serão pesquisados. Logo, se você aplicar um segundo filtro à lista já filtrada, apenas os registros retornados pelo primeiro filtro serão pesquisados na aplicação do segundo filtro. Se você desejar limpar todos os filtros, deverá clicar no botão Limpar. Quando você clicar em Limpar, todos os filtros aplicados originalmente à lista selecionada serão removidos da lista e os campos Filtro rápido serão redefinidos como em branco. É possível aplicar novos filtros à lista, conforme necessário.
  - Se a pesquisa direcionada estiver ativada, clique no link Avançado para executar uma pesquisa avançada. Para obter mais informações, consulte [Sobre a pesquisa avançada de um único tipo de registro](#) (consulte [About Advanced Search of a Single Record Type](#) na página 99) e [Executando uma pesquisa avançada de um único tipo de registro](#) (na página 104).
  - Clique nos ícones de navegação na parte superior ou inferior da página da lista para ir para a página seguinte, para a página anterior, para a primeira página ou para a última página da lista.

**OBSERVAÇÃO:** Para alguns tipos de registro, você também pode clicar em Novo para criar um novo registro. O novo registro será adicionado à lista.
- 2 Selecione os registros desejados da seguinte forma:
  - Se a janela de pesquisa for uma janela de associação única, clique em Selecionar para o registro necessário.
  - Se a janela de pesquisa for uma janela de multiassociação, clique em Selecionar para cada um dos registros necessários. Os registros são movidos da lista Registros disponíveis para a lista Registros selecionados. Quando você tiver selecionado todos os registros desejados, clique em OK.

**OBSERVAÇÃO:** Na janela de pesquisa, você pode clicar em Limpar valor atual para remover informações já selecionadas e deixar o campo em branco. No entanto, o botão Limpar valor atual não estará disponível se as associações inteligentes estiverem ativadas. Para obter mais informações sobre associações inteligentes, consulte [Sobre associações inteligentes e funcionalidade Resolver automaticamente](#) (na página 114).

## Sobre associações inteligentes e funcionalidade Resolver automaticamente

*Associações inteligentes* no Oracle CRM On Demand são pesquisas automáticas que facilitam a associação de registros de diferentes tipos de registro, como conta, contato, oportunidade, atividade e assim por diante. A funcionalidade de associações inteligentes é controlada pela caixa de seleção Resolver automaticamente ativado nas apresentações de pesquisa. Para obter mais informações, consulte Gerenciando apresentações de pesquisa (consulte [Managing Search Layouts](#) na página 1390).

Quando as associações inteligentes estão ativadas, é possível digitar parte do nome ou o nome inteiro do registro que deseja associar ao registro principal no campo adequado e permitir que o Oracle CRM On Demand resolva a associação automaticamente. Quando você tentar salvar as alterações, o Oracle CRM On Demand pesquisará a correspondência com o nome informado. Se Oracle CRM On Demand encontrar uma correspondência exclusiva, o registro correspondente será usado e as alterações serão salvas. Se Oracle CRM On Demand não encontrar uma correspondência ou encontrar várias correspondências em potencial, você verá uma janela Pesquisa na qual poderá realizar pesquisas adicionais e, em seguida, selecionar o registro apropriado.

Por exemplo, quando desejar associar uma conta a uma tarefa, digite o nome de uma conta no campo Nome de Conta na página Tarefa - Detalhe. Quando você tentar salvar as alterações, o Oracle CRM On Demand pesquisará contas correspondentes. Caso Oracle CRM On Demand encontre uma conta correspondente exclusiva, essa conta é usada. Se Oracle CRM On Demand não encontrar nenhuma conta correspondente ou encontrar várias contas potencialmente correspondentes, uma janela Pesquisa será aberta. Na janela Pesquisa, você pode realizar pesquisas adicionais e selecionar a conta apropriada. Para obter mais informações sobre o uso das janelas de pesquisa, consulte Pesquisando registros em janelas de pesquisa (consulte [Procurando registros em janelas de pesquisa](#) na página 108).

Se as associações inteligentes não estiverem ativadas ou você não souber o nome do registro que deseja vincular ao registro com o qual está trabalhando, clique no ícone Pesquisa próximo de um campo para abrir a janela de pesquisa. Na janela de pesquisa, pesquise o registro que deseja associar ao registro com o qual está trabalhando.

**OBSERVAÇÃO:** As associações inteligentes serão aplicáveis quando existirem janelas de pesquisa de associação única disponíveis. Quando há janelas Pesquisa de multiassociação disponíveis, as associações inteligentes não são aplicáveis.

## Usando o seletor Livro

O Seletor de livros permite restringir as pesquisas a um determinado livro de usuário ou livro personalizado. No contexto do Seletor de livros, os livros personalizados são conhecidos apenas como livros.

### Onde o Seletor de livros é exibido?

O Seletor de livros é exibido:

- Na seção Pesquisar da Barra de ação
- Na janela Pesquisa
- Na seção Pesquisar em pesquisas avançadas
- Em páginas Lista
- Na guia Analytics

O Seletor de livros só será exibido se ambas as seguintes condições se aplicarem:

- A opção Exibir Seletor de livros está habilitada no perfil da empresa.

- O tipo de registro tem suporte para livros.

Para obter informações sobre quais tipos de registro têm suporte a livros, consulte Gerenciamento de livro (consulte [Book Management](#) na página 1527).

### Com o Seletor de livros você pode restringir sua pesquisa

O Seletor de livros permite restringir a pesquisa a um usuário ou livro específico. Por isso, o Seletor de livros exibe uma hierarquia de usuários e uma hierarquia de livros, com Tudo na parte de cima da hierarquia. A maioria dos funcionários vê apenas uma hierarquia de usuários, porque o recurso de livro personalizado não permanece habilitado por padrão.

Para relatórios e painéis, a hierarquia de livros só será exibida se Visibilidade total estiver selecionada na configuração Áreas de assunto histórico no perfil da empresa.

### Níveis em uma hierarquia de livros

Quando usa o seletor de livros para restringir uma pesquisa de registros ou para restringir os dados em um relatório, você pode exibir, expandir ou recolher determinados níveis da hierarquia de livros personalizada no seletor do livros da seguinte maneira:

- No aplicativo padrão, o seletor de livros mostra o livro (ou os livros) de nível mais alto a que você tem acesso na hierarquia. Você pode expandir e contrair esse nível de hierarquia e cada um dos níveis abaixo dele. Os níveis da hierarquia acima do nível a que você tem acesso não são mostrados.
- Se seu administrador marcar a caixa Exibir Hierarquia do Livro Pai no Seletor de Livros no perfil da empresa, o seguinte acontecerá:
  - O(s) livro(s) de nível mais alto a que você tem acesso será(ão) mostrado(s). Você pode expandir e recolher esse nível da hierarquia e cada um dos níveis abaixo dele.
  - Em cada nível da hierarquia acima do nível a que você tem acesso, o pai do sublivro abaixo é mostrado. Se a caixa de seleção É Possível Ler Todos os Registros do tipo de registro Livro estiver marcada na função do usuário, você poderá expandir e recolher todos os níveis da hierarquia que são mostrados; caso contrário, só poderá expandir e recolher os níveis da hierarquia a que tem acesso, assim como os níveis abaixo dele.

Os nomes dos livros a que você tem acesso são mostrados na cor de texto padrão no seletor de livros. Os nomes de quaisquer livros que são mostrados, mas a que você não tem acesso, aparecem em vermelho.

**OBSERVAÇÃO:** quando você usa o seletor de livros para selecionar um livro para outros motivos além de restringir uma pesquisa ou restringir dados em um relatório, todos os livros personalizados, inclusive aqueles a que você não tem acesso, são mostrados no seletor de livros. Os nomes de todos os livros são mostrados na cor de texto padrão. Por exemplo, quando você usa o seletor de livros para selecionar um livro a fim de atribuir a uma registro, todos os livros são mostrados no seletor de livros.

Quando você expandir um nível na hierarquia de livros e se houver mais de 500 livros nesse nível da hierarquia, os livros serão agrupados em conjuntos de 500. O rótulo de um conjunto de livros mostra o nome do primeiro livro e o nome do último livro no conjunto. Você pode expandir o conjunto de livros apropriado para localizar o livro desejado. O conjunto final de livros pode conter menos de 500 livros.

### Livro padrão no Seletor de livros

As definições do seu registro de usuário determinam qual livro você vê por padrão no Seletor de livros. Para obter informações sobre os livros padrão no Seletor de livros, consulte as descrições dos seguintes campos em Atualizando os detalhes pessoais (consulte [Updating Your Personal Details](#) na página 790):

- Livro Padrão
- Livro padrão para o Analytics
- Preservar Livro Padrão

### Considerações que se aplicam quando você seleciona um livro no Seletor de livros

Ao selecionar um livro no Seletor de livros, as seguintes considerações se aplicam:

- Quando você seleciona um livro que tem sublivros, o livro pai e todos os seus sublivros são selecionados.  
**CUIDADO:** Para obter o desempenho ideal, só inclua sublivros quando isso for absolutamente necessário.
- Cada usuário tem um conjunto de livros padrão. Se você selecionar Tudo, todos os livros aplicáveis a você e seus subordinados (se houver algum) serão selecionados.
- Dentro da hierarquia Usuário, você pode escolher os usuários que delegaram acesso a você ou a usuários na organização.
- Depois de selecionar um livro ou usuário e clicar em OK, o nome do livro ou do usuário será exibido no Seletor de livros. O sinal de adição (+) indica que os filhos na hierarquia também estão selecionados.
- Você pode usar a caixa de seleção Incluir subitens para controlar se os sublivros ou os subordinados estão incluídos na respectiva hierarquia.

**OBSERVAÇÃO:** os livros criados automaticamente quando os registros de parceiro ativo foram criados aparecem no Seletor de livros apenas para o tipo de registro Parceiro.

### Localizando Registros Usando a Pesquisa de Palavra-Chave Aprimorada

Além de procurar registros na seção Pesquisar da barra Ação, você também pode usar a pesquisa de palavra-chave aprimorada para localizar registros, se o administrador da sua empresa tiver configurado a seção Pesquisa de Palavra-Chave aprimorada na barra Ação ou no cabeçalho global. Você pode usar a pesquisa de palavra-chave aprimorada para os seguintes tipos de registros:

- Contas
- Compromissos
- Contatos
- Oportunidades
- Tarefas

Quando você informa uma string de pesquisa, o recurso de pesquisa por palavra-chave aprimorada tenta localizar essa string em vários campos-chave de todos os registros aos quais você tem visibilidade, para o tipo de registro que você está procurando. Por exemplo, se você estiver pesquisando contas, a pesquisa por palavra-chave aprimorada pesquisa os campos Nome da Conta, Localização, e Cidade de Faturamento para localizar as contas necessárias. Por exemplo, considere que você tem três registros de contas, a primeira com o campo Localização definido como San Francisco e a segunda e a terceira com o campo Localização definido como San Mateo. Se você informar San como a string de pesquisa, a pesquisa por palavra-chave aprimorada retornará todos os três registros de contas. No entanto, se você pesquisa San Mateo, a pesquisa retornará apenas o segundo e o terceiro registros de conta. Para obter mais informações sobre pesquisa por palavra-chave aprimorada, consulte Sobre a Pesquisa por Palavra-Chave Aprimorada.

Se o administrador da sua empresa selecionar a opção Configurar Pesquisa Avançada por Palavra-chave com os Campos Selecionados dos Resultados da Pesquisa para o layout de pesquisa atribuído à sua função para um tipo de registro, a pesquisa avançada por registros desse tipo exibirá o conjunto de resultados definidos no layout de pesquisa. Caso contrário, os campos-chave do tipo de registro serão exibidos durante uma pesquisa avançada. Por exemplo, se o administrador configurar somente os campos Nome, Sobrenome e Contato do Assistente de Layout de Pesquisa para um contato, a pesquisa listará apenas esses campos na página de resultado da pesquisa quando você procurar contatos.

**Antes de começar.** Para concluir o procedimento a seguir, o administrador da sua empresa deverá agir de acordo com uma das seguintes opções:

- Configure a seção Pesquisa por Palavra-Chave Aprimorada da barra Ação.
- Configure a seção Pesquisa por Palavra-Chave Aprimorada em um ícone de pesquisa no cabeçalho global, se estiver usando a interface de estilo moderno.

## **Para usar a pesquisa por palavra-chave aprimorada para localizar registros**

1 Navegue para a seção Pesquisa por Palavra-Chave Aprimorada na barra Ação ou no cabeçalho global, como se segue:

- Se o administrador tiver configurado a seção Pesquisa por Palavra-Chave Aprimorada na barra Ação, navegue para essa seção na barra Ação. Para obter informações sobre como mostrar e ocultar a Barra de ação, consulte [Mostrando ou ocultando a barra de ação \(na página 42\)](#).
- Se você estiver usando a interface de usuário de estilo moderno e o administrador tiver configurado a Pesquisa por Palavra-Chave Aprimorada em um ícone de pesquisa no cabeçalho global, clique no ícone de pesquisa e navegue para a seção Pesquisa por Palavra-Chave Aprimorada.

2 Na seção Pesquisa por Palavra-Chave Aprimorada, selecione um tipo de registro.

**OBSERVAÇÃO:** apenas os tipos de registro Conta, Compromisso, Contato, Oportunidade e Tarefa são suportados para uma pesquisa por palavra-chave aprimorada. O tipo de registro exibido por padrão na seção Pesquisa por Palavra-Chave Aprimorada é definido pelo campo Tipo de Registro de Pesquisa Padrão na página Detalhes Pessoais de um usuário.

**DICA:** para ver os campos que o recurso Pesquisa por Palavra-Chave Aprimorada procura por tipo de registro, selecione um tipo de registro e passe o mouse sobre o ícone de dica de ferramenta ao lado do campo de pesquisa.

3 Informe a string que deseja procurar no campo de pesquisa.

4 Clique em Ir ou em Pesquisa Avançada.

**DICA:** se aparecer uma mensagem indicando que o tempo da sua solicitação de pesquisa expirou, use a Pesquisa avançada para refinar mais seus critérios. Consulte [Usando a pesquisa avançada \(na página 99\)](#) para obter mais informações. Você também pode encontrar mais informações sobre como otimizar pesquisas e listas no site Treinamento e suporte. Para acessar o site Treinamento e Suporte, clique no link global Treinamento e Suporte na parte superior de cada página no Oracle CRM On Demand e clique no link no registro que deseja.

- Se tiver clicado em Ir, você poderá clicar no link do registro do qual deseja abrir a página de detalhes.
- Se tiver clicado em Pesquisa Avançada, a página Pesquisa Avançada será aberta com o tipo de registro que você tiver selecionado na etapa 2. O tipo de registro está pré-selecionado na Página Pesquisa Avançada.

Em seguida, é possível preencher os parâmetros e os critérios de pesquisa na página Pesquisa Avançada. Para obter mais informações sobre como usar a pesquisa avançada, consulte [Usando a Pesquisa Avançada \(na página 99\)](#).

### **Tópicos relacionados**

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- Sobre a Pesquisa de Palavra-Chave Aprimorada (consulte [Sobre a Pesquisa por Palavra-Chave Aprimorada](#) na página 117)
- [Localizando Registros \(na página 79\)](#)
- Sobre a Pesquisa Direcionada (consulte [About Targeted Search](#) na página 80)
- [Sobre a Pesquisa de Palavra-Chave \(na página 89\)](#)
- Procurando registros na barra Ação (consulte [Searching for Records in the Action Bar](#) na página 92)
- [Usando a Pesquisa Avançada \(na página 99\)](#)

### **Sobre a Pesquisa por Palavra-Chave Aprimorada**

Além da pesquisa direcionada e da pesquisa por palavra-chave, o Oracle CRM On Demand oferece suporte à pesquisa por palavra-chave aprimorada. A pesquisa por palavra-chave aprimorada pode localizar registros que

contenham strings semelhantes à string de pesquisa informada, além de localizar registros com uma correspondência exata. Essa pesquisa pode corresponder registros com a string de pesquisa exata que você informar, independentemente da sequência de strings ou de como a string está dividida, usando espaços ou pontuação. Ela pode corresponder registros que têm base na raiz linguística das palavras e também pode corresponder palavras que são soletradas de forma semelhante.

Geralmente, a pesquisa direcionada proporciona melhor desempenho que a pesquisa por palavra-chave aprimorada. Se você conhecer a string exata que deseja procurar, use a pesquisa direcionada que está disponível nas seções Pesquisa ou Pesquisa Avançada na UI, em vez de na seção Pesquisa por Palavra-Chave Avançada. Se não tiver certeza da string exata e se desejar localizar registros semelhantes, use a pesquisa por palavra-chave aprimorada.

A pesquisa por palavra-chave aprimorada contém um campo de pesquisa que é usado para procurar um tipo de registro selecionado que contém os campos suportados, conforme mostrado na tabela a seguir.

Tipo de Registro	Campos Incluídos na Pesquisa por Palavra-Chave Aprimorada
Conta	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nome da Conta</li> <li>■ Localização</li> <li>■ Cidade de Cobrança</li> </ul>
Compromisso	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Assunto</li> </ul>
Contato	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nome do Contato</li> <li>■ Sobrenome do Contato</li> <li>■ E-mail</li> <li>■ Cidade do Contato</li> </ul>
Oportunidade	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nome da Oportunidade</li> </ul>
Tarefa	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Assunto</li> </ul>

A dica de ferramenta na seção Pesquisa por Palavra-Chave Aprimorada para cada tipo de registro mostra os campos suportados para esse tipo de registro. Por exemplo, se você informar *Sunnyvale* ao pesquisa em Contas, a pesquisa por palavra-chave aprimorada procurará Sunnyvale nos campos Nome da Conta, Local e Cidade de Faturamento de todas as contas que você puder acessar. A pesquisa exibirá todos os registros que tenham a string de pesquisa informada nos campos de pesquisa suportados.

### Características da Pesquisa por Palavra-Chave Aprimorada

Este tópico descreve as características da pesquisa por palavra-chave aprimorada.

- A pesquisa realizará a seguinte correspondência de palavras:
  - Correspondências de palavras exatas  
Procura registros que contenham a string de pesquisa exata, ou seja, a mesma grafia que a string informada na pesquisa.
  - Correspondências por acúmulo  
Procura registros que contenham pelo menos uma ocorrência da string de pesquisa, com os registros retornados classificados por uma pontuação cumulativa que é determinada por quantas correspondências da string de pesquisa são encontradas e com que frequência elas ocorrem. Por exemplo, uma pesquisa por *Primeiro Banco Nacional do Arizona* retorna o registro Primeiro Banco Nacional do Arizona, com quatro valores de string correspondentes, antes do registro Primeiro Banco Nacional, com apenas três valores de string correspondentes.

- **Correspondências decorrentes**

Procura registros que contenham valores que tenham a mesma raiz linguística que a string da consulta. Por exemplo, uma pesquisa por Fabricante retorna registros que contêm Fabricação ou Fabricado, além de Fabricante. (As correspondências decorrentes têm suporte apenas em inglês.)
- **Correspondências difusas**

Procura registros que contenham palavras que tenham grafia semelhante às palavras da string de pesquisa especificada. Por exemplo, procurar *Oracle* grafada erroneamente como *Orcale* resulta na localização de registros que contenham *Oracle*. (As correspondências difusas têm suporte apenas em inglês.)
- A pesquisa distingue maiúsculas de minúsculas (por exemplo, uma pesquisa por *Bella* retorna *Bella* ou *bella*)
- A pesquisa ignora os seguintes itens:
  - Marcas diacríticas. Por exemplo, uma pesquisa por *Velka* retorna *Vel'ká*
  - Pontuação, incluindo o seguinte:
    - Apóstrofo ( ' )
    - Parênteses ( [ ] )
    - Parênteses em forma de ângulo ( < > )
    - Chaves ( { } )
    - Parênteses [ ( ) ]
    - Dois-pontos ( : )
    - Vírgula ( , , )
    - Travessões ( — — )
    - Pontos de elipse ( ... .. )
    - Ponto de exclamação ( ! )
    - Ponto final ( . )
    - Hífen ( - )
    - Ponto de interrogação ( ? )
    - Aspas ( ' ' " " " " )
    - Ponto-e-vírgula ( ; )
    - Barra ( / )
- **Palavras de ruído**

Em uma consulta de pesquisa, a pesquisa por palavra-chave aprimorada ignora as palavras de ruído em inglês, em holandês, em finlandês, em francês, em alemão, em italiano, em português, em espanhol e em sueco. Uma palavra de ruído é uma palavra que é tão comum que não é útil e é ignorada para economizar tempo nas pesquisas. Em inglês, exemplos de palavras de ruído incluem palavras como *or*, *and* ou *the*.
- A pesquisa de palavras-chave aprimorada requer índices de pesquisa especializados. Os dados do Oracle CRM On Demand são sincronizados com os índices de pesquisa em intervalos de tempo, portanto, você pode não encontrar um registro que tenha sido adicionado ou modificado recentemente.
- Como a pesquisa de palavras-chave aprimorada é uma pesquisa complexa, o desempenho da pesquisa poderá variar de acordo com os critérios de pesquisa e a qualidade dos dados. É recomendável pesquisar com um critério mais refinado ou usar a Pesquisa Avançada em casos nos quais você saiba a string ou o campo exato a ser pesquisado.

## Suporte a Digitar à Frente

A pesquisa por palavra-chave aprimorada oferece suporte a pesquisa com digitação à frente. A pesquisa do tipo digitar à frente procura registros nas listas Itens Recentes que contenham a string de pesquisa nos campos suportados para o tipo de registro específico que você está procurando. A pesquisa do tipo digitar à frente não distingue maiúsculas de minúsculas e ignora marcas diacríticas e a correspondência pode estar no início do valor do campo ou em uma substring do valor do campo ou no fim do valor do campo.

As listas Itens Recentes que são suportadas incluem as seguintes:

- Meu *tipo de registro* Exibido Recentemente
- Meu *tipo de registro* Criado Recentemente
- Meu *tipo de registro* Modificado Recentemente

Quando você informa a string de pesquisa, a pesquisa do tipo digitar à frente abre uma janela Itens Recentes pequena próximo à seção Pesquisa por Palavra-Chave Aprimorada. Essa janela lista todos os registros que contêm strings que correspondem aos caracteres da string de pesquisa informada, até um máximo de dez registros. A pesquisa do tipo digitar à frente corresponde um caractere por vez na fonte em negrito, conforme você digita a string de pesquisa. Os itens listados na janela exibem o nome do registro e os nomes dos campos suportados entre parêntesis [ ( ) ] depois do nome do registro. O nome do registro é gerado dos campos, conforme mostrado na tabela a seguir.

Tipo de Registro	Campos Exibidos para gerar o Nome do Registro
Conta	Nome da Conta
Compromisso	Assunto
Contato	Nome, Sobrenome
Oportunidade	Nome da Oportunidade
Tarefa	Assunto

Se a string de pesquisa corresponder um valor em um campo suportado, os valores que correspondem ficarão em negrito. Por exemplo, se o valor estiver contido no campo Local de um registro Conta, a janela exibirá Nome da Conta (**Local**, Cidade de Faturamento). Por exemplo, você pode criar três contas com as configurações mostradas na tabela a seguir.

Nome da Conta	Localização	Cidade de Cobrança
Account1	Califórnia	Sunnyvale
Account2	Califórnia	Sunnyvale
Account3	Sunnyside	Sunnyside

Se você procurar *Sunnyvale* para Contas, a janela Itens Recentes mostrará o seguinte quando você digitar S:

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

Quando você digita *Sunnyv*, a janela Itens Recentes mostrará o seguinte:

Account2 (Califórnia, **Sunnyvale**)

Account1 (Califórnia, **Sunnyvale**)

A pesquisa retorna os registros Conta nas listas Contas Exibidas Recentemente, Contas Criadas Recentemente e Contas Modificadas Recentemente que contenham Sunnyvale nos campos Nome da Conta, Local ou Cidade de Faturamento. Clicar em qualquer registro retornado na janela Itens Recentes fax com que seja aberta a página de detalhes desse registro.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Localizando Registros usando a Pesquisa de Palavra-Chave Aprimorada \(na página 116\)](#)
- [Localizando Registros \(na página 79\)](#)
- Sobre a Pesquisa Direcionada (consulte [About Targeted Search](#) na página 80)
- [Sobre a Pesquisa de Palavra-Chave \(na página 89\)](#)
- Procurando registros na barra Ação (consulte [Searching for Records in the Action Bar](#) na página 92)
- [Usando a Pesquisa Avançada \(na página 99\)](#)

## Copiando Registros

É possível criar um novo registro para a maioria dos tipos de registro copiando um registro existente. Quando você copia um registro, os valores de alguns campos do registro são copiados no novo registro. O administrador da empresa determina os valores de campo que serão copiados no novo registro. No entanto, os vínculos entre o registro a ser copiado e os outros registros não são copiados nesse novo registro.

Quando você copia um registro, pode alterar os valores que serão copiados no novo registro e preencher os campos cujos valores não foram copiados do registro original.

O procedimento a seguir descreve como copiar um registro.

### *Para copiar um registro*

- 1 Localize o registro que deseja copiar.  
Para obter informações sobre como localizar registros, consulte [Localizando registros \(na página 79\)](#).
- 2 Na página Lista do tipo de registro, clique no link do nome do registro que deseja copiar.  
**DICA:** para muitos tipos de registro, a opção Copiar está disponível na página Lista. Se essa opção estiver disponível, selecione-a na página Lista e passe para a etapa 4.
- 3 Na página Detalhe do registro, clique em Copiar.
- 4 Na página Editar, informe os detalhes do novo registro.  
Você pode editar os valores copiados do registro original e informar valores nos campos vazios.
- 5 Salve o novo registro.

## Visualizando Registros

Se a funcionalidade de visualização de registro estiver ativada, você poderá visualizar registros nos links de registro em vários lugares em Oracle CRM On Demand, inclusive no seguinte:

- Minha Página Inicial
- Páginas Iniciais de Registro
- Páginas Lista de Registros
- Páginas de detalhes do registro (incluindo listas de registros relatados)
- Barra de ação

- Os pinos que são colocados em um mapa para indicar as localizações de endereços que são retornados por uma pesquisa de proximidade. Para obter mais informações sobre como realizar pesquisas de proximidade, consulte [Realizando Pesquisas de Proximidade](#) (consulte [Performing Proximity Searches](#) na página 396).

Dependendo das configurações de visualização de registro, a janela de visualização será aberta quando você deixar o ponteiro sobre um link para um registro ou quando clicar em um ícone de visualização, que aparece quando você deixa o ponteiro sobre um link para um registro. A janela de visualização mostra a primeira seção da página Detalhes do registro.

As configurações de visualização do registro podem ser especificadas no nível da empresa e pelo usuário individual. As configurações pessoais substituem a configuração da empresa.

Para obter informações sobre como configurar o modo de visualização de registro, consulte [Configurando o modo de visualização de registro](#) (consulte [Definindo seu modo de visualização de registro](#) na página 801). Para obter mais informações sobre como configurar o modo de visualização de registro no nível da empresa, consulte [Configurando o perfil da empresa e os padrões globais](#) (consulte [Configurando seu perfil da empresa e os padrões globais](#) na página 1202).

**OBSERVAÇÃO:** a funcionalidade de visualização do registro não está disponível quando você está acessando Oracle CRM On Demand por meio de um dispositivo que está executando o sistema operacional iOS.

### **Para visualizar um registro**

- Deixe o ponteiro sobre o link do registro.
  - Se a opção de visualização do registro estiver definida como Posicionar no link, a janela de visualização será aberta automaticamente.
  - Se a opção de visualização do registro estiver definida como Clicar no Ícone visualização, um ícone será exibido quando você deixar o ponteiro sobre o link. Clique no ícone para abrir a janela de visualização.

**OBSERVAÇÃO:** você não poderá usar a funcionalidade de edição em linha ou o Message Center enquanto houver uma janela de visualização aberta.

### **Para fechar a janela de visualização do registro**

- Clique no ícone X na janela de visualização ou clique na página atrás da janela de visualização.

**OBSERVAÇÃO:** se você passar o ponteiro sobre um elemento de interface do usuário (exceto a janela de visualização, o link de registro ou o ícone de visualização), a janela de visualização será fechada automaticamente depois de dois segundos.

## **Sobre o Bloqueio de Registro**

Para determinados tipos de registro, o administrador da empresa poderá configurar processos para restringir as ações que você pode realizar em um registro enquanto um campo no registro tiver um valor específico. A restrição dos usuários de realizarem determinadas ações dessa forma é conhecida como *bloqueio de registros*. Quando um registro está bloqueado por um processo, Oracle CRM On Demand não permite realizar as ações não permitidas pelo processo, e você também poderá ver uma mensagem de erro se tentar realizar uma ação não permitida.

Dependendo de como o administrador da empresa configura os processos de bloqueio de registro para a empresa, os processos podem restringir as ações de usuário da seguinte forma:

- **Ações no nível do registro.** Os processos de bloqueio de registro podem impedir a realização das seguintes ações em um registro bloqueado:
  - Atualizando o registro.
  - Excluindo o registro.

- Removendo o registro de um relacionamento com outro registro, se a remoção do registro do relacionamento resultar na exclusão do registro de Oracle CRM On Demand. No entanto, se a remoção do registro do relacionamento não resultar na exclusão do registro de Oracle CRM On Demand, você poderá remover o registro do relacionamento, mesmo se você estiver impedido de excluir o registro. Por exemplo, o administrador da empresa pode configurar um processo para o tipo de registro Solução. O processo pode evitar que você exclua soluções que tenham o status Aprovado ou atualize soluções com o status Obsoleto e assim por diante.

- **Ações no nível do registro relacionado.** Os processos de bloqueio de registro podem impedir a realização das seguintes ações em registros de um determinado tipo de registro relacionado enquanto o registro pai está bloqueado:

- Criando um novo registro do tipo de registro relacionado a partir do registro pai.
- Atualizando registros do tipo de registro relacionado que são filhos do registro pai. Nesse caso, você não poderá atualizar os registros relacionados em qualquer lugar em Oracle CRM On Demand enquanto o registro pai estiver bloqueado.
- Adicionando um registro existente do tipo de registro relacionado ao registro pai.

Por exemplo, convém ser impedido de vincular registros de contato a uma tarefa quando o status da tarefa está definido como Concluído.

- **Ações no nível do campo.** Os processos de bloqueio de registro podem impedir a atualização de determinados campos enquanto um campo no registro tem um valor específico de forma que o registro permaneça parcialmente bloqueado.

Por exemplo, se a empresa usar endereços compartilhados, você poderá evitar a atualização das linhas de endereço 1, 2 e 3, os campos Estado, CEP ou Código postal e País enquanto o status no endereço estiver definido como Validado. No entanto, você pode continuar atualizando todos os campos personalizados no registro de endereço.

Para obter informações sobre como configurar processos para bloquear registros, consulte Administração do processo (consulte [Administração de Processo](#) na página 1591).

### Sobre como substituir processos de bloqueio de registro

Determinados usuários recebem o privilégio Substituir administração do processo para que possam atualizar registros bloqueados. Se a função do usuário tiver o privilégio Substituir administração do processo ativado, os processos de bloqueio de registro não impedirão você de executar ações nos registros bloqueados. Além disso, você não vê nenhuma mensagem de aviso ou mensagem de erro para indicar que um registro está bloqueado.

## Atualizando detalhes dos registros

Geralmente, você pode atualizar informações do registro se este for de sua propriedade, se você for responsável pelo gerenciamento da propriedade do registro ou se o proprietário tiver concedido a você acesso de edição no registro. No entanto, o administrador da sua empresa pode ajustar os níveis de acesso ou expandir seu acesso aos registros.

Além disso, para alterar o status de um registro de soluções ou publicar uma solução, sua função de usuário deverá incluir o privilégio Publicar Soluções.

**OBSERVAÇÃO:** determinados campos do sistema são sempre somente leitura e só podem ser atualizados por Oracle CRM On Demand. Alguns exemplos de campos que são sempre somente leitura são o Criado e o Criado: Data, e os dois estão disponíveis em muitos tipos de registro.

É possível atualizar registros das seguintes maneiras:

- **Editando Campos em Linha.** Você pode editar campos individuais em linha nas páginas Lista e Detalhes do registro e em registros vinculados na página Detalhes de um registro principal. O administrador da empresa pode ativar ou desativar a edição em linha no perfil da empresa. Por padrão, a edição em linha é ativada.

**DICA:** Na maioria das páginas Lista, é possível abrir uma página Detalhes do registro em um painel de registro na página Lista sem sair da página Lista. Para obter mais informações, consulte [Sobre o painel de registro nas páginas Lista \(na página 149\)](#) e [Usando o painel de registro nas páginas Lista \(na página 150\)](#).

Em muitas páginas Lista do registro e em muitas listas de registros vinculados nas páginas Detalhes dos registros principais, você também pode editar vários campos em vários registros em linha ao mesmo tempo. Se uma lista permitir a edição de vários campos em linha ao mesmo tempo, um ícone de lápis será mostrado na parte superior esquerda da lista.

**OBSERVAÇÃO:** não é possível editar em linha alguns tipos de campos em registros vinculados na página Detalhes de um registro principal. Para obter mais informações, consulte [Atualizando Registros Vinculados nos Registros Principais \(na página 133\)](#).

■ **Atualizando o registro na página Editar.** Você pode acessar a página Editar clicando no link Editar de um registro na Página da lista ou clicando no botão Editar de um registro na Página de detalhes.

■ **Ao importar registros:**

- Usando o Assistente de importação para importar dados de registros de arquivos CSV (valores separados por vírgulas) externos, se a sua função de usuário tem o privilégio de Importação pessoal
- Usando o utilitário cliente do Oracle Data Loader On Demand
- Usando serviços da web para sincronizar registros com outras aplicações

O tipo de registros que você pode importar depende dos privilégios atribuídos à sua função de usuário. Consulte [Ferramentas de importação e exportação \(na página 1733\)](#) para obter mais informações sobre como importar registros de arquivos CSV externos e de outras fontes externas.

Esse tópico descreve como editar campos em linha e como atualizar registros na página Editar do registro.

**OBSERVAÇÃO:** não é possível usar a funcionalidade de edição em linha na página Lista de um registro enquanto uma janela de visualização está aberta ou enquanto você está usando a central de mensagens.

### Edição de Campos Individuais em Linha

O procedimento a seguir descreve como editar em linha campos individuais em listas de registros e nas páginas Detalhes do registro. Para que seja possível atualizar campos em linha, a edição em linha deve estar ativada.

**OBSERVAÇÃO:** às vezes, ao editar um campo individual em linha, talvez seja solicitado que você navegue até a página Editar para concluir a edição. Essa solicitação será exibida se for preciso editar mais campos ou se um processo de negócios for anexado ao campo que você estava editando em linha.

### Para editar campos individuais em linha

1 Na lista de registros, ou na página Detalhes de um registro, mova o cursor sobre o campo que deseja atualizar.

Um ícone de edição aparecerá no lado direito do campo. Um ícone diferente aparecerá dependendo do tipo de campo. Em uma Página de detalhes, se um campo for somente leitura, quando você colocar o mouse sobre ele, nenhuma informação será exibida. Nada acontecerá quando você clicar no campo. Em uma Página de lista completa, se um campo for somente leitura, quando você colocar o cursor nele, as informações serão exibidas. Além disso, um Editor em linha somente leitura é exibido quando você clica no campo somente leitura.

2 Clique no ícone de edição ou no campo para ativar o modo Editar da Edição em linha.

Para alguns campos, clicar no campo é diferente de clicar no ícone de edição. Se você clicar em um campo Telefone, por exemplo, o campo exibirá um Editor de texto e permitirá informar o número de telefone diretamente. Se você clicar no ícone de edição, será exibido um Editor de telefone, permitindo que o usuário especifique o País, Código de área, Número de telefone e Ramal separadamente.

3 Atualize o valor do campo.

4 Clique no ícone da marca de verificação verde ou pressione Enter para salvar as alterações.

Para cancelar as alterações, clique no ícone do X vermelho ou pressione Esc.

### Edição em Linha de Vários Campos em Listas de Registros

Ao editar vários campos em linha em uma lista de registros, observe os seguintes pontos:

- Somente os registros que estão sendo exibidos atualmente na lista permanecem disponíveis para atualização. Por exemplo, se você filtrar uma lista de modo a mostrar apenas determinados registros, apenas esses registros estarão disponíveis para atualização.
- Os campos somente para leitura permanecem acinzentados e não é possível atualizá-los.
- Os campos obrigatórios são indicados da seguinte forma:
  - Se uma apresentação estática for usada para o tipo de registro, os campos obrigatórios serão indicados por um asterisco e um texto em vermelho no cabeçalho da coluna.
  - Se uma apresentação dinâmica for usada para o tipo de registro, os campos obrigatórios serão mostrados com uma borda vermelha.
  - Se for condicionalmente obrigatório, o campo será mostrado com uma borda vermelha. Um campo condicionalmente obrigatório é um campo não obrigatório por padrão, mas que se torna obrigatório quando os dados em outros campos do registro correspondem a determinados critérios.
- Se uma lista de opções de múltipla seleção for editável, o ícone de Pesquisa será mostrado ao lado do campo.
- Se um campo de moeda for editável, o ícone de moeda será mostrado ao lado do campo.
- Se um layout de página dinâmica for definido para o tipo de registro da sua função e, se você atualizar o campo de lista de opções de orientação para o layout dinâmico, alguns campos que eram exigidos para o registro talvez não o sejam mais, ou alguns campos que não eram exigidos podem passar a ser. De modo semelhante, alguns campos que eram editáveis podem se tornar somente leitura, ou alguns campos que eram somente leitura podem se tornar editáveis.
- Uma atualização em um campo pode requerer mais atualizações no registro. Nesses casos, uma mensagem é exibida quando você tenta salvar as suas alterações. Se os campos que requerem as atualizações adicionais forem exibidos na lista, você poderá fazer essas atualizações adicionais nos campos diretamente na lista antes de salvar as alterações. Caso contrário, você receberá uma solicitação para navegar até a página Editar do primeiro registro da lista que requer as atualizações adicionais. Se navegar até a página Editar e atualizar o registro, após salvar as alterações, o Oracle CRM On Demand o trará de volta à lista que estava sendo editada.
- Se houver uma falha de atualização em um registro por qualquer motivo quando você editar o registro em linha, nenhuma das alterações nos campos desse registro será salva. Se houver uma falha de atualização em um ou mais registros, uma mensagem de erro será exibida depois que você salvar as suas alterações. A mensagem de erro lista os registros para os quais houve falha de atualização.

O procedimento a seguir descreve como editar vários registros em linha ao mesmo tempo em uma lista de registros.

#### ***Para editar em linha vários campos de uma lista de registros***

- 1 Na lista de registros, clique no ícone de lápis para ativar o modo Editar.
- 2 Atualize os valores dos campos conforme necessário.

**DICA:** você pode usar a tecla Tab e as teclas de seta para cima e para baixo do seu teclado a fim de mover o cursor entre os campos.

- 3 Quando acabar de atualizar os registros da lista, clique no ícone de marca de seleção verde, localizado na parte superior ou inferior da lista, para salvar as alterações.

Para cancelar as suas alterações a qualquer momento antes de salvá-las, clique no ícone X vermelho, localizado na parte superior ou inferior da lista, ou pressione Esc. Se você cancelar as suas alterações, nenhuma das alterações nos campos dos registros da lista será salva.

#### **Atualização de Detalhes do Registro em Páginas de Edição do Registro**

O procedimento a seguir descreve como atualizar detalhes do registro em uma página Editar.

### **Para atualizar detalhes do registro em uma página Editar**

- 1 Na Página da lista do registro, clique no link Editar do registro, ou na Página de detalhes, clique no botão Editar na barra de título.
- 2 Na página Editar do registro, atualize as informações necessárias.
- 3 Salve o registro:
  - Para salvar esse registro e abrir a Página de detalhes do registro (onde é possível vincular informações a esse registro), clique em Salvar.
  - Para salvar esse registro e abrir a página Editar (onde é possível criar outro registro), clique em Salvar e novo.

**OBSERVAÇÃO:** O seu administrador pode configurar um campo de modo que ele seja condicionalmente obrigatório, ou seja, o campo não é obrigatório por padrão, mas se tornará obrigatório se os dados em outros campos do registro corresponderem a determinados critérios. Quando isso acontece, um asterisco vermelho (\*) é exibido ao lado do campo que agora é um campo obrigatório e, se o rótulo de texto for exibido para o campo, ele será mostrado em texto vermelho. Se o campo estiver em branco, você deverá atualizá-lo antes de salvar o registro. Para obter informações sobre algumas limitações aplicáveis ao editar campos obrigatórios condicionalmente, consulte [Sobre campos obrigatórios condicionalmente](#) (consulte [Sobre Campos Incorporados Condicionalmente Obrigatórios](#) na página 1305).

## **Linking Records to Your Selected Record**

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

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

You use Lookup windows to search for and select existing records that you want to link to the record you are working with. Depending on how your company administrator sets up the search layout for a record type for your role, the Lookup window for that record type might be populated with records when the window opens. For more information about Lookup windows and how to use them, see [Searching for Records in Lookup Windows](#) (consulte [Procurando registros em janelas de pesquisa](#) na página 108). For information about how smart associations can help you to find a record that you want to associate with another record, see [About Smart Associations and the Auto-Resolve Functionality](#) (consulte [Sobre associações inteligentes e funcionalidade Resolver automaticamente](#) na página 114).

### **Linking New and Existing Records**

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

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

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

**NOTE:** You can also edit some fields on linked records from the main record Detail page if inline editing is enabled. For information about editing linked records from the main records, see [Updating Linked Records from Main Records](#) (consulte [Atualizando registros vinculados nos registros principais](#) na página 133).

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

---

**To link an existing record to your selected record**

- 1 Select the main record.  
For more information about selecting records, see Finding Records (consulte [Localizando Registros](#) na página 79).
- 2 On the record Detail page, scroll down to the appropriate related information section, and click Add.  
Depending on the record types that you are linking, either a multiassociation Lookup window or a list page opens.
- 3 Do one of the following:
  - In the multiassociation Lookup window, click Select for each of the records that you want to link to your main record, and then click OK.
  - In the list page, click the Lookup icon next to the field to open the Lookup window, and then click Select for the record that you want to link to your main record.

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

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

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

- 1 Select the main record.  
For more information about selecting records, see Finding Records (consulte [Localizando Registros](#) na página 79).
- 2 On the record Detail page, scroll down to the appropriate related information section, and then click List Add.
- 3 In the list of records, click Select for each of the records that you want to link to your main record, and then click OK.

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

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

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

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

- 1 Select the main record.  
For more information about selecting records, see Finding Records (consulte [Localizando Registros](#) na página 79).
- 2 On the record Detail page, scroll down to the appropriate related information section, and then click New.  
**NOTE:** In some cases, the New button is not available in the related information section. Instead, you must click Add and then click New in the Lookup window to open the form where you can create the new record.
- 3 In the Edit page, create a new record and save it, by clicking either Save or Save and Continue:

- If you click Save, then Oracle CRM On Demand saves the new record and navigates you to the main record's Detail page.
- If you click Save and Continue, then Oracle CRM On Demand saves the new record and navigates you to the child record's Detail page so that you can associate additional content to the child record, for example, notes and attachments.

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

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

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

### **To remove or delete a linked record**

- 1 Select the main record.  
For more information about selecting records, see Finding Records (consulte [Localizando Registros](#) na página 79).
- 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.

### **Exemplos de tipos de registro vinculados a outros tipos de registro**

A tabela a seguir mostra alguns exemplos de tipos de registro que você pode vincular a outros registros no Oracle CRM On Demand. Na coluna Informações, há instruções sobre como vincular o tipo de registro a partir da página Detalhes do registro principal.

Os tipos de registro que você pode vincular ao registro selecionado dependem do tipo de registro com o qual está trabalhando, bem como da personalização feita por você ou por seus gerentes no Oracle CRM On Demand. Além disso, se estiver trabalhando em uma edição específica do Oracle CRM On Demand, como Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management ou uma edição setorial do Oracle CRM On Demand, você poderá vincular tipos de registro adicionais.

Tipo de Registro	Informações
Conta	<p><b>No aplicativo padrão, a seção Contas fica disponível nas páginas Detalhes dos registros de contato. Pode ser necessário adicionar a seção à sua apresentação:</b></p> <p>Para vincular uma conta existente e controlar a função que ela desempenha em relação ao contato, clique em Adicionar. Na página Adicionar conta, selecione uma conta, selecione a função desempenhada por ela para o contato e clique em Salvar. Se a conta a ser adicionada não existir, você poderá adicioná-la, clicando em Novo na janela de Pesquisa. Para obter as descrições dos campos, consulte Contas - Campos (consulte <a href="#">Campos da Conta</a> na página 308).</p>

Tipo de Registro	Informações
	Se a conta tiver mais de uma função, clique em Editar funções na linha apropriada, selecione as funções e salve o registro.
Parceiros da Conta	<p><b>No aplicativo padrão, a seção Parceiros da conta é exibida nas páginas Detalhes dos registros da conta. Pode ser necessário adicionar a seção à sua apresentação:</b></p> <p>Para vincular uma conta e rastreá-la como sua parceira para esse registro clique em Adicionar. Em seguida, especifique as informações necessárias no formulário Editar e salve o registro. Para obter as descrições dos campos, consulte <a href="#">Rastreamento de parceiros e concorrentes de contas (na página 300)</a>.</p>
Relacionamentos entre Contas	Consulte <a href="#">Rastreamento de relacionamentos entre contas</a> (consulte <a href="#">Controlando relacionamentos entre contas</a> na página 296).
Equipe da Conta	Consulte <a href="#">Compartilhando registros (equipes)</a> (na página 157).
Campanhas	<p><b>Apenas a partir de registros de contato:</b></p> <p>Para vincular uma campanha, clique em Adicionar, selecione a campanha e salve o registro. Para obter as descrições dos campos, consulte <a href="#">Campos de campanha</a> (consulte <a href="#">Campos da Campanha</a> na página 261).</p>
Concorrentes	<p><b>No aplicativo padrão, a seção Concorrentes aparece nas páginas Detalhes da conta e nos registros da oportunidade:</b></p> <p>Para vincular uma conta e rastreá-la como seu concorrente para esse registro, clique em Adicionar. Em seguida, especifique as informações necessárias no formulário Editar e salve o registro. Para obter as descrições dos campos, consulte <a href="#">Rastreamento de parceiros e concorrentes de contas (na página 300)</a>.</p>

Tipo de Registro	Informações
Contatos	<p><b>No aplicativo padrão, a seção Contatos fica disponível para registros de atividade (tarefas e compromissos). Pode ser necessário adicioná-la à sua apresentação:</b></p> <p>Para vincular o contato principal, clique em Editar e vincule o contato. Para vincular contatos adicionais à atividade, role até a seção Contatos, clique em Adicionar e vincule os registros de contato.</p> <p><b>No aplicativo padrão, a seção Contatos aparece nas páginas Detalhes dos registros da conta:</b></p> <p>Para vincular um novo contato, clique em Novo, insira as informações necessárias no formulário Editar e salve o registro.</p> <p>Para vincular um contato existente, clique em Adicionar. Na página Contatos - Lista, selecione um contato e clique em Salvar. Se o contato a ser adicionado não existir, você poderá adicioná-lo, clicando em Novo na janela de Pesquisa. Para obter as descrições dos campos, consulte <a href="#">Contatos - Campos (na página 330)</a>.</p> <p><b>No aplicativo padrão, a seção Contatos aparece nas páginas Detalhes dos registros da oportunidade:</b></p> <p>Para vincular um contato existente ao registro da oportunidade, clique em Adicionar. No formulário Lista de contatos, selecione um contato, defina a Função de compra do contato e clique em Salvar. Se o contato a ser adicionado não existir, você poderá adicioná-lo, clicando em Novo na janela de Pesquisa. Para obter as descrições dos campos, consulte <a href="#">Contatos - Campos (na página 330)</a>.</p> <p>Você deve selecionar uma Função de compra para esclarecer as responsabilidades de um contato dentro de uma empresa, além da influência do contato sobre as decisões de compra. A Função de compra é crítica para a análise de função-chave e para a compreensão do ambiente político de venda.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> você pode vincular o mesmo contato a várias oportunidades ou vários contatos à mesma oportunidade.</p>
Relacionamentos do Contato	<p>Consulte Rastreado relacionamentos entre contatos (consulte <a href="#">Controlando relacionamentos entre contatos</a> na página 323).</p>
Equipe do Contato	<p><b>Apenas a partir de registros de contato:</b></p> <p>Para permitir que o registro de contato fique visível para outros funcionários, clique em Adicionar usuários. Na janela Equipe de contato - Adicionar usuário, selecione o nome do usuário e os direitos de acesso do usuário para o registro (no campo Acesso do contato) e salve suas alterações. Para obter mais informações sobre compartilhamento de registros, consulte <a href="#">Compartilhando registros (equipes) (na página 157)</a>.</p>
Leads	<p><b>No aplicativo padrão, a seção Leads aparece nas páginas Detalhes dos registros da campanha:</b></p>

Tipo de Registro	Informações
	<p>Para vincular um novo lead, clique em Novo, especifique as informações necessárias no formulário Leads - Edição e salve o registro. Para obter as descrições dos campos, consulte <a href="#">Campos de leads (na página 280)</a>.</p>
Observações	<p><b>No aplicativo padrão, a seção Observações aparece nas páginas Detalhes dos tipos de registro que suportam o recurso observações:</b></p> <p>Para vincular uma nova observação, clique em Novo, especifique as informações necessárias no formulário Observação do registro e salve o registro. Para obter as descrições dos campos, consulte <a href="#">Adicionando observações (na página 170)</a>.</p>
Atividades Abertas	<p><b>No aplicativo padrão, a seção Atividades abertas aparece nas páginas Detalhes de diversos tipos de registros:</b></p> <p>Para vincular um novo compromisso ou tarefa, clique em Novo compr. na barra de título. Em seguida, especifique as informações necessárias no formulário Editar e salve o registro. Para obter as descrições dos campos, consulte <a href="#">Campos de atividade (na página 248)</a>.</p> <p>Você pode vincular várias atividades ao registro selecionado. Se uma atividade tiver um tempo associado, ela aparecerá na lista Atividades e em Calendário.</p> <p>Os usuários capazes de exibir o registro selecionado também podem consultar as atividades vinculadas ao registro, inclusive as de propriedade ou atribuídas a outras pessoas. Para obter informações sobre como trabalhar com listas de atividades, consulte <a href="#">Trabalhando com listas de atividades (na página 219)</a>.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> dependendo do tipo de registro e da apresentação da página Detalhes que o administrador da empresa atribui à função do tipo de registro, as tarefas e os compromissos abertos vinculados a um registro podem ser mostrados separadamente nas páginas Detalhes de registro, na seção de informações relacionadas Compromissos abertos e a seção de informações relacionadas Tarefas abertas. Também, em alguns tipos de registro, a seção de informações relacionadas Atividades mostra as atividades abertas e concluídas.</p>
Oportunidades	<p>Para vincular uma nova oportunidade, clique em Novo, especifique as informações necessárias no formulário Oportunidades - Edição e salve o registro. Para obter as descrições dos campos, consulte <a href="#">Oportunidades - Campos (consulte Campos da Oportunidade na página 354)</a>.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> para vincular uma oportunidade a um lead, converta o lead que está associado à campanha a uma oportunidade. Para obter mais informações, consulte <a href="#">Convertendo leads em contas, contatos, registros de negócios ou oportunidades (na página 274)</a>.</p>

Tipo de Registro	Informações
Parceiros da Oportunidade	<p><b>No aplicativo padrão, a seção Parceiros da Oportunidade aparece nas páginas Detalhes dos registros da oportunidade:</b></p> <p>Para vincular uma conta e rastreá-la como sua parceira para esse registro clique em Adicionar. Em seguida, especifique as informações necessárias no formulário Editar e salve o registro. Para obter as descrições dos campos, consulte Rastreado parceiros e concorrentes de oportunidades (consulte <a href="#">Controlando parceiros e concorrentes das oportunidades</a> na página 341).</p>
Indicação	<p>Consulte <a href="#">Adicionando Indicações</a> (na página 325).</p>
Soluções Relacionadas	<p><b>No aplicativo padrão, a seção Soluções Relacionadas aparece nas páginas Detalhes dos registros da solução:</b></p> <p>Para adicionar uma solução, clique em Adicionar solução e selecione uma solução existente na janela de Pesquisa. Você pode adicionar quantas soluções quiser. Será possível vincular soluções umas às outras se elas compartilharem informações relacionadas ou forem sobre um tópico relacionado. Para criar uma nova solução, clique em Novo, preencha as informações necessárias e salve o registro.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> você pode revisar as solicitações de serviço vinculadas na página Solução - Detalhe, mas deve vinculá-las a partir da página Solicitação de serviço - Detalhe.</p>
Solicitações de Serviço	<p><b>No aplicativo padrão, a seção Solicitações de serviço aparece nas páginas Detalhes da conta e dos registros de contato:</b></p> <p>Para vincular uma nova solicitação de serviço, clique em Novo, especifique as informações necessárias no formulário Solicitação de serviço - Edição e salve o registro. Para obter as descrições dos campos, consulte Solicitação de serviço - Campos (consulte <a href="#">Campos da Solicitação de Serviço</a> na página 433).</p>
Soluções	<p><b>No aplicativo padrão, a seção Soluções aparece nas páginas Detalhes dos registros da solicitação de serviço:</b></p> <p>Para vincular uma solução clique em Adicionar. Na janela de Pesquisa, você pode clicar no link ID da solução para vincular uma solução existente ou clicar em Novo para criar uma nova solução. Para obter descrições de campos, consulte Soluções - Campos (consulte <a href="#">Campos de Solução</a> na página 442).</p> <p><b>DICA:</b> antes de criar novas soluções, consulte a página da lista de soluções para verificar se a solução não está aguardando a publicação pelo seu gerente. A janela de Pesquisa só mostra soluções marcadas como publicadas e com um status de aprovação.</p>

Tipo de Registro	Informações
Equipe	<p><b>A seção Equipe não aparece por padrão em nenhuma página de detalhes do registro no aplicativo padrão, mas o administrador da sua empresa pode adicionar a seção Equipe a determinados tipos de registros:</b></p> <p>Para permitir que esse registro permaneça visível a outros funcionários, clique em Adicionar usuários. Na janela Equipe - Adicionar usuários, selecione o nome do usuário.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> Se o proprietário do registro fizer parte de um grupo (definido pelo administrador da empresa), os membros do grupo aparecerão na seção Equipe - Informações relacionadas.</p> <p>Para obter mais informações, consulte <a href="#">Compartilhando registros (equipes)</a> (na página 157).</p>
Usuário	<p><b>A seção Usuário não aparece por padrão em nenhuma página de detalhes do registro no aplicativo padrão, mas o administrador da empresa pode adicionar a seção Usuário a determinados tipos de registros:</b></p> <p>Para rastrear outro funcionário envolvido em uma tarefa, na seção Usuários da página Tarefa - Detalhes, clique em Adicionar. Na janela de Pesquisa, selecione o usuário.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> Diferentemente do recurso Equipe, se o proprietário do registro fizer parte de um grupo (definido pelo administrador da empresa), os membros do grupo não aparecerão automaticamente na seção Usuário - Informações relacionadas. A Lista de usuários não afeta a visibilidade dos registros; ela é usada exclusivamente para rastreamento.</p>

## Atualizando registros vinculados nos registros principais

Você pode atualizar campos em um registro vinculado a partir do registro principal da seguinte forma:

- Editando campos em linha, se a edição em linha estiver ativada. Você pode editar campos individuais em linha na lista de registros vinculados da página Detalhes do registro principal. Em muitas listas de registros vinculados, você também pode editar vários campos em vários registros em linha ao mesmo tempo. Se uma lista de registros vinculados permitir a edição de vários campos em linha ao mesmo tempo, um ícone de lápis será mostrado na parte superior esquerda da lista.

Observe que você não pode editar os seguintes tipos de campos em registros vinculados na página Detalhes do registro principal:

- Campos que não são mostrados na página Detalhes do próprio registro vinculado
- Campos calculados, por exemplo, Nome completo
- Campos que são somente leitura na página Edição do registro vinculado

Além disso, nos casos em que o mesmo registro vinculado pode ser mostrado em vários registros principais, os campos que fazem parte do relacionamento podem ser editados. No entanto, os campos pertencentes ao próprio registro vinculado não podem ser editados. Por exemplo, na lista relacionada Equipe da conta em um registro de conta, o campo Equipe da conta pode ser editado, porque o campo faz parte do relacionamento entre a conta e o membro da equipe. No entanto, os campos Sobrenome e Nome não podem ser editados, pois pertencem ao registro do usuário (do membro da equipe).

- Abrindo a página Editar de um registro vinculado na página Detalhes do registro principal e atualizando os campos dessa página.

O procedimento a seguir descreve como atualizar um registro vinculado na página Detalhes do registro principal.

#### ***Para atualizar um registro vinculado na página Detalhes do registro principal***

- Na página Detalhes do registro principal, role até a seção apropriada e edite os campos conforme necessário.

**OBSERVAÇÃO:** se o registro que você quiser editar não for exibido na página, clique no link Exibir lista completa para ver todos os registros vinculados desse tipo e, em seguida, edite os campos de registro na página Lista.

Para obter mais informações sobre como editar campos em linha, consulte Atualizando detalhes do registro (consulte [Atualizando detalhes dos registros](#) na página 123).

O procedimento a seguir descreve como abrir um registro vinculado a partir da página Detalhes do registro principal.

#### ***Para abrir um registro vinculado a partir da página Detalhes do registro principal***

- 1 Na página Detalhes do registro principal, role até a seção apropriada.
- 2 Clique no link Editar do registro (se algum for fornecido), ou clique no link Nome do registro vinculado.

**OBSERVAÇÃO:** se o registro que você quiser editar não for exibido na página, clique no link Exibir lista completa para ver todos os registros vinculados desse tipo.

- 3 Quando a página Editar ou Detalhes do registro vinculado for aberta, atualize os detalhes do registro.

Para obter mais informações sobre como atualizar detalhes do registro, consulte Atualizando detalhes do registro (consulte [Atualizando detalhes dos registros](#) na página 123).

## **Página Registros Favoritos**

A página Registros favoritos mostra seus registros favoritos. Você pode acessar a página Registros favoritos clicando em Exibir lista completa na seção Registros favoritos da barra de Ação. Você pode ter, no máximo, 100 registros nos favoritos.

**OBSERVAÇÃO:** Se já houver 100 registros nos favoritos e você adicionar outro registro a eles, o registro que estiver há mais tempo nos favoritos será descartado para permitir a adição do novo registro.

Na página Registros favoritos, você pode realizar as tarefas mostradas na tabela a seguir.

Para fazer isto	Siga estas etapas
Alterar a sequência dos registros	Na barra de título Registros favoritos, clique no botão Gerenciar favoritos. Na página Gerenciar favoritos, altere a ordem dos registros até refletir a sequência que você deseja. Em seguida, os registros aparecem na nova sequência na Barra de ação e na página Registros favoritos.
Excluir um registro da lista de favoritos	Na linha do registro que você deseja alterar, clique no link Excluir. <b>DICA:</b> você também pode remover um registro dos seus registros favoritos clicando no ícone Remover dos Favoritos, disponível na página Detalhe do registro e na linha do registro favorito nas páginas de Lista.

Para fazer isto	Siga estas etapas
Exibir detalhes de um registro	Clique no nome do registro para exibir a página Detalhes do registro.
Percorrer a lista na página	Clique nos ícones de navegação na parte superior ou inferior da página da lista para ir para a página seguinte, para a página anterior, para a primeira página ou para a última página da lista.
Mostrar mais/menos registros	Na lista suspensa Número de registros exibidos na parte inferior da página, selecione um número de registros a serem vistos de uma só vez.

## Trabalhando com Listas

Para muitos tipos de registro, você pode limitar os registros exibidos usando listas filtradas. Uma lista filtrada mostra um subconjunto dos registros que atendem aos critérios para criação da lista.

O Oracle CRM On Demand fornece listas filtradas padrão para muitos tipos de registro. Os usuários que têm o privilégio Gerenciar listas públicas na função de usuário podem criar listas filtradas personalizadas e disponibilizá-las para outros usuários. O administrador da empresa determinará quais listas serão disponibilizadas para sua função de usuário. Também é possível criar listas filtradas personalizadas adicionais para voltar aos registros com os quais você deseja trabalhar. Para obter mais informações, consulte Criando e refinando listas (consulte [Creating and Refining Lists](#) na página 140). Das listas disponibilizadas para você para um tipo de registro de nível superior, escolha o conjunto de listas mostrado na Página inicial e nas listas de opções das listas. Para obter mais informações, consulte [Alterando conjuntos de listas para tipos de registro \(na página 153\)](#).

Quando você seleciona uma lista filtrada, a lista de registros que atende aos critérios da lista é aberta na página Lista de registros. Você pode optar por exibir os primeiros 5, 10, 25, 50, 75 ou 100 registros na página de uma só vez. A opção escolhida por você é mantida nas páginas Lista para todos os tipos de registro, até ser alterada novamente. Quando você navega em uma lista, o registro no qual o ponteiro fica é realçado por uma mudança na cor de fundo.

Dependendo da configuração da sua empresa e da configuração no seu perfil de usuário, os cabeçalhos de colunas nas páginas Lista podem sempre permanecer em exibição quando você rola uma página de registros para baixo. Esse recurso pode ser ativado ou desativado no nível da empresa, mas você pode substituir a configuração Congelar Cabeçalho de Coluna da Lista no nível da empresa no seu perfil pessoal. Para obter informações sobre como alterar a configuração Congelar Cabeçalho de Coluna da Lista no seu perfil pessoal, consulte [Atualizando seus Detalhes Pessoais](#) (consulte [Updating Your Personal Details](#) na página 790).

**OBSERVAÇÃO:** Oracle CRM On Demand só pode usar um método de ordenação para determinar a ordem de classificação dentro das listas. O método de ordenação foi escolhido para oferecer a melhor solução para todos os idiomas. No entanto, isso pode resultar na exibição de algumas letras na ordem errada em alguns idiomas.

### O que acontecerá se houver mais de uma página de registros?

Se houver mais registros na lista do que é possível mostrar na página, ocorrerá o seguinte:

- É possível clicar nos ícones de navegação na parte superior ou inferior da página para passar à próxima página, à página anterior, à primeira ou à última página da lista.
- Se você clicar no ícone para ir para a última página em uma lista, ela mostrará uma página cheia de registros, e o número de registros mostrados na última página da lista será determinado pelo número de registros escolhido por você para exibição na página da lista.

Por exemplo, suponhamos que uma lista tenha um total de 60 registros e você opte por exibir 25 na página da lista. Se você clicar no ícone para ir para a última página na lista, os últimos 25 registros na lista serão exibidos da página.

- Se você navegar através da lista em uma página por vez, ao chegar na última página da lista serão exibidos somente os registros restantes da lista.

Por exemplo, suponhamos que uma lista tenha um total de 60 registros e você opte por exibir 25 na página da lista. Se você navegar através da lista em uma página por vez, cada uma das duas primeiras páginas da lista exibirá 25 registros e a última exibirá os 10 registros restantes da lista.

### Tarefas que você pode realizar nas páginas de lista

Nas páginas Lista, você pode fazer o seguinte:

- Classificar os registros.
- Revisar vários registros de uma vez.
- Encontrar um registro a ser revisado, excluído ou atualizado.
- Atualizar os campos em linha na página Lista, se a funcionalidade de edição em linha estiver habilitada.
- Abrir a página Detalhes de um registro no painel de registros e atualizar os detalhes do registro sem sair da página Lista, se o painel de registro estiver disponível na página Lista.
- Criar novos registros.
- Adicione a lista às suas listas favoritas clicando no ícone Adicionar aos Favoritos, no lado direito da barra de títulos da página Lista.
- Remova a lista das suas listas favoritas clicando no ícone Remover dos Favoritos, no lado direito da barra de títulos da página Lista.
- Adicione um registro aos seus registros favoritos clicando no ícone Adicionar aos Favoritos, na linha do registro.
- Remova um registro dos seus registros favoritos clicando no ícone Remover dos Favoritos, na linha do registro.
- Refinar a lista na página Lista, caso o ícone Alternar Painel Refinar Lista estiver disponível. Para obter mais informações, consulte [Refinando Listas em Páginas de Lista \(na página 148\)](#).
- Altere a ordem das colunas na lista arrastando os cabeçalhos de colunas até um novo local e soltando-os. Você pode salvar a lista depois de alterar a ordem das colunas.

### Sobre a Reordenação de Colunas em Páginas Lista

Você pode reordenar as colunas em uma lista diretamente na página Lista. Quando você passa o mouse sobre o cabeçalho de uma coluna, aparece uma seta com quatro direções. Você pode, então, arrastar a coluna até o novo local e soltá-la. Se houver uma quantidade maior de colunas disponíveis para serem exibidas do que a página do navegador suporta, quando você arrastar o cabeçalho de uma coluna até a extremidade das colunas exibidas, a página será rolada automaticamente para exibir as colunas adicionais. A ordem alterada das colunas continua a ser aplicada quando você executa ações que atualizam a página, como percorrer ou classificar a lista, usar os controles da Pesquisa Alfa e os campos Filtro Rápido e assim por diante. A ordem alterada também continuará a ser aplicada se você abrir uma página Detalhe do registro na lista e depois retornar à lista. No entanto, depois que você sair da lista, na próxima vez que abri-la, as colunas aparecerão na ordem original caso a lista não tenha sido salva depois que as colunas foram reordenadas.

### Sobre como usar campos personalizados para classificar listas

Por motivos de desempenho, alguns campos personalizados não podem ser usados para classificar listas. Aplicam-se as seguintes regras gerais:

- Você não pode usar os seguintes tipos de campos personalizados para classificar listas de nenhum tipo de registro, inclusive tipos de registro de objeto personalizado:
  - Campos da caixa de seleção
  - Campos do link da Web
  - Campos da lista de opções de seleção múltipla

No entanto, para qualquer tipo de registro, talvez haja outros tipos de campos personalizados que você não pode usar para classificar listas.

- Para os tipos de registro Objeto personalizado 01 até 03, você não pode usar nenhum tipo de campo personalizado para classificar listas.

### Ações que você pode realizar nos registros listados

Além disso, você pode usar o menu de nível de registro (além de cada nome do registro) para realizar várias ações nos registros listados, inclusive algumas ou todas as seguintes:

- Abrir a página Editar do registro (selecione a opção Editar), onde é possível editar todos os campos do registro.
- Criar um novo registro copiando o registro existente. O administrador da sua empresa determina quais valores de campo serão automaticamente copiados no novo registro.
- Excluir um registro.

Você poderá filtrar ainda mais a lista se houver muitos registros na página. Para obter mais informações sobre formas rápidas de filtrar as listas, consulte [Filtrando listas \(na página 146\)](#).

Cada lista filtrada é específica do tipo de registro, como Oportunidades ou Contas. Todos os funcionários podem criar listas filtradas para uso próprio, mas você precisa ter a função apropriada atribuída para criar listas públicas que permaneçam disponíveis a todos os funcionários.

**OBSERVAÇÃO:** uma lista criada por você ou pelos seus gerentes só aparece no idioma em que foi criada. Se você alternar os idiomas, ela não será adicionada às listas nos outros idiomas suportados pelo aplicativo. Apenas as listas filtradas padrão aparecem em todos os idiomas. Por exemplo, se uma gerente italiana criar uma nova lista e parte de sua equipe usar a versão em espanhol do produto, os membros da equipe não verão a lista recém-criada.

### Sobre como criar marcadores para páginas de lista

Na maioria das listas, as páginas compartilham o mesmo URL. Assim, quando você cria um marcador para uma página dentro de uma lista, ele sempre abre a lista na página aberta quando você acessou a lista pela primeira vez (normalmente, a primeira página). Da mesma forma, quando você copia o URL do campo de endereço de uma página em uma lista e depois cola o URL no campo de endereço do navegador, a lista é aberta na página que abriu quando você acessou a lista pela primeira vez.

Por exemplo, quando você abre uma lista usando o link de uma lista na página inicial Conta, a lista é aberta na primeira página. Se você navegar até a terceira página na lista e criar um marcador para ela, o novo marcador abrirá a lista na primeira página (ou seja, a página aberta quando você acessou a lista pela primeira vez).

### Opções de Gerenciamento de Listas

Na página Lista da maioria dos tipos de registro, há um botão Menu com algumas ou todas as seguintes opções:

- **Exclusão de Lote.** Exclua todos os registros de uma lista. Consulte [Excluindo e restaurando registros \(na página 186\)](#).
- **Livro de Atribuição de Lote.** Adicione registros a um livro ou remova registros de um livro. Consulte [Atribuindo registros a livros \(na página 1564\)](#).
- **Membro da Equipe de Atribuição de Lote.** Para adicionar um membro da equipe a uma lista de registros ou remover um membro da equipe de uma lista de registros, consulte [Como Atribuir um Membro da Equipe a uma Lista de Registros \(na página 160\)](#).
- **Exportar Lista.** Exporte uma lista a ser salva no computador. Consulte [Exportando registros em listas \(na página 155\)](#).
- **Atualização em Massa.** Atualize um determinado número de registros de uma só vez. Consulte [Atualizando grupos de registros \(na página 162\)](#).
- **Planejamento de Chamadas em Massa.** Crie uma chamada planejada para um ou mais clientes. Consulte [Planejamento de chamadas em massa \(na página 231\)](#).
- **Criar Compromissos em Massa.** Crie um compromisso para uma ou mais contas, consulte [Criando Compromissos para Várias Contas \(na página 306\)](#).

- **Contagem de Registros.** Conte os registros em uma lista. Consulte [Contando registros em listas \(na página 154\)](#).
- **Refinar Lista.** Refine uma lista filtrada. Consulte Criando e refinando listas (consulte [Creating and Refining Lists](#) na página 140).

**OBSERVAÇÃO:** nas páginas Lista da maioria dos tipos de registro, também é possível refinar a lista sem sair da página Lista e, opcionalmente, salvar a lista refinada. Para obter mais informações sobre o refinamento de listas, consulte [Refinando Listas em Páginas de Lista \(na página 148\)](#).

- **Salvar Lista.** Salva uma lista. Quando você clica em Salvar lista, isso leva você diretamente a uma página com opções para Salvar.
- **Mostrar Filtro de Lista.** Mostre as informações principais para uma lista. Consulte [Página Exibir lista \(na página 152\)](#). Você também pode acessar essa página clicando em Exibir na página Gerenciar listas.
- **Criar Nova Lista.** Crie uma nova lista filtrada. Consulte Criando e refinando listas (consulte [Creating and Refining Lists](#) na página 140).
- **Gerenciar Listas.** Gerencie as listas para o tipo de registro. Consulte [Página Gerenciar listas \(na página 151\)](#).
- **Restauração de Lote.** Para restaurar uma lista excluída de registros, consulte [Excluindo e Restaurando Registros \(na página 186\)](#).

### Acessando as opções de administração de listas

A forma como você navega até as opções de administração de listas varia de acordo com o tipo de registro, conforme mostrado na seguinte tabela:

Tipo de Registro	Etapas
Tipos de registro principais (nas guias)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Clique na guia do registro na parte superior da página.</li> <li>2 Na seção Listas, clique em uma lista.</li> <li>3 Clique no botão Menu e selecione a opção necessária.</li> </ol> <p>Você também pode acessar a página Nova lista da seguinte forma:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Clique na guia do registro na parte superior da página.</li> <li>2 Na barra de título da seção Listas, clique no botão Novo.</li> </ol>
Atividades	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Clique na guia Calendário.</li> <li>2 Na seção da lista de atividades, clique no link Exibir Lista Completa.</li> </ol> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> No aplicativo padrão, a lista Tarefas Abertas é mostrada nas exibições diárias e semanais do seu próprio calendário e dos calendários individuais dos outros usuários que compartilham o respectivo calendário com você. No entanto, você pode selecionar outra lista para ser exibida, ou seu administrador pode selecionar uma lista diferente para sua função de usuário. Para obter mais informações, consulte <a href="#">Configurando seu Calendário (na página 818)</a>.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3 Clique no botão Menu e selecione a opção necessária.</li> </ol>
Alertas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Clique na guia Página inicial.</li> <li>2 Na parte inferior da seção Alertas em Minha página inicial, clique no link Exibir lista completa.</li> <li>3 Clique no botão Menu e selecione a opção necessária.</li> </ol>

Tipo de Registro	Etapas
	<p><b>OBSERVAÇÃO:</b> Se não houver alertas, o link Exibir lista completa não será exibido.</p>
Anexos	<p>Disponível somente se a sua função incluir o privilégio Gerenciar Conteúdo - Gerenciar Anexos e Página de Detalhes.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Na parte superior de qualquer página, clique no link global Administrador.</li> <li>2 Clique no link Gerenciamento de conteúdo.</li> <li>3 Na página Gerenciador de conteúdo, clique no link Gerenciar anexos.</li> <li>4 Na página Gerenciar anexos, clique no botão Criar nova lista.</li> </ol>
Usuários	<p>Só estará disponível se a função incluir o privilégio Gerenciar usuários.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Na parte superior de qualquer página, clique no link global Administrador.</li> <li>2 Clique no link Controles de gerenciamento e acesso de usuário.</li> <li>3 Clique no link Gerenciamento de usuários.</li> <li>4 Clique no botão Menu e selecione a opção necessária.</li> </ol>
Categorias de Produto	<p>Só estará disponível se a função incluir o privilégio Gerenciar conteúdo.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Na parte superior de qualquer página, clique no link global Administrador.</li> <li>2 Clique no link Gerenciamento de conteúdo.</li> <li>3 Na página Gerenciador de conteúdo, clique no link Categorias de produto.</li> <li>4 Clique no botão Menu e selecione a opção necessária.</li> </ol>
Produtos	<p>Só estará disponível se a função incluir o privilégio Gerenciar conteúdo.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Na parte superior de qualquer página, clique no link global Administrador.</li> <li>2 Clique no link Gerenciamento de conteúdo.</li> <li>3 Na página Gerenciador de conteúdo, clique no link Produtos.</li> <li>4 Clique no botão Menu e selecione a opção necessária.</li> </ol>

### Listas Filtradas Padrão

Para obter uma descrição das listas filtradas padrão, consulte o tópico Trabalhando com a página inicial *tipo de registro* de cada tipo de registro. Por exemplo:

- [Trabalhando com a página inicial Leads \(na página 268\)](#)

- [Trabalhando com as Contas - Página inicial \(na página 288\)](#)
- [Trabalhando com os Contatos - Página inicial \(na página 311\)](#)
- [Trabalhando com as Oportunidades - Página inicial \(na página 338\)](#)
- [Trabalhando com a Solicitação de serviço - Página inicial \(na página 428\)](#)

### **Para abrir uma lista**

- 1 Clique na guia Registro.
- 2 Na seção Listas da Página inicial do registro, selecione a lista com a qual você deseja trabalhar.

**OBSERVAÇÃO:** Para listas de atividades, clique na guia Calendário e clique em Exibir Lista Completa na seção da lista de atividades da página. Para obter informações sobre como trabalhar com listas de atividades, consulte [Trabalhando com listas de atividades \(na página 219\)](#).

### **Tópicos relacionados**

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Sobre o painel de registro nas páginas Lista \(na página 149\)](#)
- [Usando o painel de registro nas páginas Lista \(na página 150\)](#)

### **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:

- Se o privilégio Todos os Campos na Pesquisa e nas Listas estiver ativado na função de usuário, você poderá pesquisar todos os campos disponibilizados pelo administrador da empresa no layout de pesquisa atribuído à função de usuário para o tipo de registro.

**OBSERVAÇÃO:** recomendamos que os administradores da empresa não ativem o privilégio Todos os campos na Pesquisa e nas listas para a maioria das funções do usuário. Quando o privilégio não é ativado, os campos que sua empresa não usam não ficam visíveis nas páginas de pesquisa e da lista. Isso reduz a aglomeração e facilita a visualização dos campos para os usuários.

- Se o privilégio Todos os campos na Pesquisa e nas Listas não estiver ativado na função de usuário, você só poderá pesquisar um campo se ele atender a ambos os critérios a seguir:
  - O campo é um campo de pesquisa disponível no layout de pesquisa atribuído à função de usuário para o tipo de registro.
  - O campo é exibido no layout da página Detalhe atribuído à função de usuário para esse tipo de registro. Se layouts de página dinâmicos forem definidos para a função, o campo deverá ser exibido em pelo menos um dos layouts de página dinâmicos.

**OBSERVAÇÃO:** *Layouts dinâmicos* são layouts de página que mostram diferentes conjuntos ou campos de diferentes registros do mesmo tipo de registro, dependendo do valor da lista de opções selecionado em um determinado campo do registro.

- When you refine an existing list, some of the fields in the search criteria for the list might not be available to your user role. Any such restricted fields are grayed out, and you cannot edit them. You can remove the restricted fields from the search criteria before you run or save the list. If you run or save the list without removing the restricted fields from the search criteria, then Oracle CRM On Demand automatically removes the restricted fields from the search criteria before running or saving the list.

**NOTE:** Your company administrator can change the sets of fields that are available in the search layouts for your user role at any time. If your company administrator removes a field that was previously available to you for searching, then the next time that you refine a list with a filter that contains that field, you cannot save the list with

that field in the filter. If you do not remove the field from the filter, then Oracle CRM On Demand automatically removes the field from the filter before running or saving the list.

You cannot search fields of the Note field type.

### Your User Role Determines Which Fields You Can Display in the List of Records

Your user role also determines which fields you can display in the list of records that is returned by the search, as follows:

- Se o privilégio Todos os campos na pesquisa e nas listas estiver ativado para a função de usuário, você poderá selecionar qualquer campo a ser exibido como uma coluna na lista de registros retornada pela pesquisa.
- Se o privilégio Todos os campos na Pesquisa e nas Listas não estiver ativado para a função de usuário, você só poderá selecionar um campo a ser exibido como uma coluna na lista de registros retornada pela pesquisa se o campo for exibido no layout da página Detalhe atribuído à função de usuário desse tipo de registro. Se os layouts de página dinâmica forem definidos para a função, o campo deverá ser exibido em pelo menos um dos layouts de página dinâmica para o tipo de registro.

### About the Sort Fields

Lists with no specified sort field are automatically sorted on the displayed column that provides the most efficient performance. Therefore, it is recommended that you do not specify a sort field when you create a list. In the standard application, a sort field is automatically selected in the New List page, but you can clear the sort field. Your administrator can set up the search layout for a record type for your user role so that a sort field is not automatically selected. For information about setting up search layouts, see [Managing Search Layouts \(na página 1390\)](#).

You can optionally specify the initial sort order for the records that are returned in the list. Você pode selecionar até três campos de classificação. Por exemplo, para obter uma lista de contatos, você poderia optar por classificar a lista primeiro por Sobrenome, em seguida por Nome e depois por Departamento. Para cada um dos três campos de classificação, você pode especificar se os registros deverão ser classificados em ordem crescente ou decrescente.

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.

Depois que você selecionar o primeiro campo de classificação, só os campos de classificação que estiverem armazenados diretamente no mesmo registro que o primeiro campo de classificação estarão disponíveis para seleção como o segundo e o terceiro campos de classificação. Por exemplo, ao procurar contatos, você pode selecionar o campo Nome no contato como o primeiro campo de classificação. Nesse caso, só os campos de classificação restantes que estiverem armazenados diretamente no registro do contato estarão disponíveis para seleção como o segundo e o terceiro campos de classificação. Os campos armazenados em outros registros, como o campo Conta, que está armazenado no registro da conta, não estão disponíveis.

**NOTE:** If your user role has the Manage Private Lists privilege, then you can access and edit other users' private lists. If your user role has the Delete Private Lists privilege as well as the Manage Private Lists privilege, then you can also delete private lists that were created by other users. Typically, the Manage Private Lists and Delete Private Lists privileges are given to administrators only. Para obter informações sobre as considerações que se aplicam na edição de listas privadas de outros usuários, consulte [Sobre como Editar e Excluir Listas Privadas Criadas por Outros Usuários \(na página 146\)](#).

You cannot use a field of the Note field type to sort a list of records.

The following procedure describes how to set up a list.

**Before you begin.** When you create a list, you need to enter the fields and values for the criteria that you set up. You might want to first go to the record Edit page, and write down the exact field names and values as they are

used in Oracle CRM On Demand. Otherwise, your filtered list might not pick up the correct records. Alternatively, you can print the record Detail page to capture the exact field names. However, the printout does not capture the field values for drop-down lists.

### **To set up a list**

- 1 Create a new list or navigate to the Refine List page for an existing list.

In the List page for most record types, there is a Menu button that includes the options to create a new list or refine an existing list. For more information about accessing list management options, see [Working with Lists](#) (consulte [Trabalhando com Listas](#) na página 135).

**OBSERVAÇÃO:** nas páginas Lista da maioria dos tipos de registro, também é possível refinar a lista sem sair da página Lista e, opcionalmente, salvar a lista refinada. Para obter mais informações sobre o refinamento de listas, consulte [Refinando Listas em Páginas de Lista](#) (na página 148).

- 2 In the New List page or the Refine List page, in the Search In section, select one of the following options:

- Record Set
- Book

**NOTE:** The Search In section is not displayed for record types that do not have owners, for example, the Product record type and the User record type. The Book option in the Search In section is available only if the Book feature is enabled for your company.

- 3 If you select the Record Set option, select one of the following from the list in the Record Set field:

- **All records I can see.** Includes records that you have at least View access to, as defined by your reporting hierarchy, the access level for your role, and the access level for shared records.
- **All records I own.**
- **All records where I am on the team.** Includes only records in the filtered list where one of the following applies:
  - You own the records.
  - The records are shared with you by the owner through the Team feature.
  - The records are shared with you through the group assignment feature for accounts, activities, contacts, households, opportunities, and portfolios.
- **All records I or my subordinates own.**
- **All records where I or my subordinates are on the team**
- **My Default Book.** Your default setting for the Book selector, as defined by your company administrator.

- 4 If you select the Book option, select a book, user, or delegate in the Book selector.

For more information, see [Using the Book Selector](#) (consulte [Usando o seletor Livro](#) na página 114).

- 5 In the Choose Case Sensitivity section, select the Case Insensitive check box, if required.

Caso esta caixa de seleção esteja marcada, não haverá distinção entre letras maiúsculas e minúsculas na pesquisa de determinados campos. Estes campos são mostrados em texto azul na seção Informar Critérios de Pesquisa.

- 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:** Os campos que são mostrados com texto em violeta na seção Informar Critérios de Pesquisa nunca fazem distinção entre letras maiúsculas e minúsculas, independentemente da configuração da caixa de seleção Sem Diferenciação de Maiúsculas e Minúsculas. Esses campos não estão otimizados para pesquisas rápidas.

If the address field you need does not appear in the drop-down list, select the corresponding one shown in the following table or in About Countries and Address Mapping (consulte [Sobre países e mapeamento de endereços](#) na página 1738).

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

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

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

- c** Enter the conditions, filter values, and operators (AND, OR) that define the filter. If you are refining a list, the fields are already populated with criteria that you can refine further. For information about using filter conditions, see About Filter Conditions (consulte [Sobre Condições de Filtro](#) na página 82).

**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 (na página 88). 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** Na seção Exibir Colunas, escolha os campos a serem exibidos como colunas nos resultados da pesquisa movendo-os da lista Campos Disponíveis para a lista Campos Seleccionados. Use as setas para cima e para baixo a fim de alterar a ordem dos campos seleccionados.
- DICA:** depois que a lista de registros for retornada, você poderá alterar rapidamente a ordem das colunas na lista arrastando os cabeçalhos de colunas até um novo local e soltando-os. Você pode salvar a lista depois de alterar a ordem das colunas.
- 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** Na lista suspensa Classificar por, selecione o primeiro campo de classificação e depois clique em Ordem crescente ou Ordem decrescente para selecionar a ordem de classificação.
    - b** Selecione um segundo campo de classificação, e um terceiro, conforme necessário, e depois especifique a ordem de classificação desses campos.

Determinados campos são otimizados para melhorar o desempenho durante pesquisas e classificações de listas. Esses campos otimizados são mostrados com o texto verde na lista dos campos de classificação. Se você selecionar um campo que não possa ser otimizado como campo de classificação, sua pesquisa será mais lenta.

**OBSERVAÇÃO:** você não pode marcar um campo do tipo caixa de seleção como o campo de classificação nesta etapa. Porém, depois de criar a lista, poderá clicar no cabeçalho da coluna para classificar os campos com base nos valores na caixa de seleção.

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

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

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

Field	Comment
List Name	Type a name for the list (50-character limit). You can use any symbols or punctuation marks except quotation marks (""") in your List Name.  Created lists are arranged in ascending ASCII code order, which means that the sort order is case sensitive. So, all of the list names that start with an uppercase letter appear before the list names that start with a lowercase letter.
Description	Enter a description of up to 251 characters.
List Accessibility	If your user role includes the Manage Public Lists privilege, select one of these options:  <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Private.</b> Makes the list available only to you and to users who have the Manage Private Lists privilege in their role.</li> <li>■ <b>Public.</b> Makes the list available to all employees. Public lists appear on the record Homepage for all employees at your company.</li> <li>■ <b>Role Specific.</b> Makes the list available only to users with a specific role.</li> </ul>

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

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

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

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

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

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

- 2 Click Save and Run.

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

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

## Sobre como Editar e Excluir Listas Privadas Criadas por Outros Usuários

Se seu usuário tiver o privilégio Gerenciar Listas Privadas, você poderá acessar e editar listas privadas de outros usuários por meio da página Gerenciar Listas do tipo de registro. Se sua função de usuário tiver o privilégio Excluir Listas Privadas, bem como Gerenciar Listas Privadas, você também poderá excluir listas privadas que foram criadas por outros usuários. Você pode abrir a página Gerenciar Listas clicando no link Gerenciar Listas na página inicial do tipo de registro ou selecionando Gerenciar Listas no botão Menu em uma página de Lista do tipo de registro. Para obter mais informações sobre a página Gerenciar Listas, consulte [Página Gerenciar Listas \(na página 151\)](#).

Ao editar as listas privadas que foram criadas por outros usuários, as seguintes considerações se aplicam:

- Na página Gerenciar Listas, você pode acessar as listas privadas que outros usuários criaram para o tipo de registro no idioma atual do usuário. Se você quiser editar as listas privadas que outros usuários criaram em outro idioma, deverá mudar para esse idioma. Para obter informações sobre alteração de idioma, consulte [Alterando sua Configuração de Idioma](#) (consulte [Alterando a configuração de idioma](#) na página 802).
- É recomendado que sua função de usuário esteja configurada de modo que todos os campos de pesquisa disponíveis para outros usuários do tipo de registro também estejam disponíveis para você. Caso contrário, pode ser que você não consiga editar algumas listas com sucesso. Se tentar editar uma lista com um campo de pesquisa que não está disponível para você, o seguinte acontecerá:
  - O campo permanecerá esmaecido e você não conseguirá editá-lo.
  - Quando você salva a lista, Oracle CRM On Demand remove automaticamente o campo dos critérios de pesquisa.
- Se você quiser adicionar um campo de pesquisa a uma definição de lista, certifique-se de que o proprietário da lista tenha as permissões de acesso necessárias para esse campo. Para obter informações sobre como o acesso a campos nas listas é determinado, consulte [Criando e Refinando Listas](#) (consulte [Creating and Refining Lists](#) na página 140).
- Se você quiser selecionar um livro para pesquisa, certifique-se de que o proprietário da lista tenha acesso a ele.
- Quando você salva e executa a lista, a lista de registros que é retornada é determinada pelos registros que estão visíveis para você, e não pelos que estão visíveis para o proprietário da lista.

## Filtrando Listas

Em uma página Lista, você pode filtrar rapidamente os registros da lista de duas formas:

- Usando os controles de Pesquisa alfa para filtrar uma determinada coluna

**OBSERVAÇÃO:** Caso o idioma do usuário seja coreano, japonês, chinês simplificado ou chinês tradicional, os controles de Pesquisa alfa não estarão disponíveis.

- Usando os campos Filtro rápido

Por padrão, as páginas de lista mostram os controles Pesquisa alfa quando estão disponíveis, mas você pode clicar no ícone de alternância do filtro para mostrar os campos de Filtro rápido. Para voltar aos controles de Pesquisa alfa, você pode clicar no ícone ABC. Os controles de pesquisa exibidos continuam em sessões diferentes.

**OBSERVAÇÃO:** Os controles da Pesquisa alfa e os campos de Filtro rápido que você geralmente usa para filtrar uma lista não estão disponíveis enquanto o painel de registro está aberto. Se você quiser filtrar a lista, precisa fechar o painel de registro. Para obter informações sobre o painel de registro, consulte [Sobre o painel de registro nas páginas Lista \(na página 149\)](#) e [Usando o painel de registro nas páginas Lista \(na página 150\)](#).

Você também pode restringir os registros pesquisados, selecionando um livro ou um usuário no Seletor de livros. Para obter mais informações, consulte [Usando o seletor de livro \(consulte Usando o seletor Livro na página 114\)](#).

Para obter uma filtragem mais avançada, você pode refinar os critérios da lista. Para obter mais informações, consulte [Refinando Listas em Páginas de Lista \(na página 148\)](#) e [Criando e Refinando Listas \(consulte Creating and Refining Lists na página 140\)](#).

### Pesquisa Alfa

Uma seta próxima a um cabeçalho de coluna na lista indica que a coluna é usada para classificar e filtrar a lista, além de indicar se a lista é classificada em ordem crescente ou decrescente. Você pode alterar a coluna usada para classificar e filtrar a lista clicando no cabeçalho da coluna que deseja usar.

Se os controles de Pesquisa alfa estiverem disponíveis, será possível fazer o seguinte:

- Clicar em uma letra na barra Alfa para mostrar apenas os registros que começam com essa letra.
- Informar os caracteres no campo de texto, e clicar em Ir para filtrar a lista a fim de mostrar apenas registros que comecem com esses caracteres. Você pode usar curingas. Consulte [Sobre valores de filtro \(consulte About Filter Values na página 88\)](#).

A Pesquisa alfa não faz diferenciação entre maiúsculas e minúsculas e não afeta os critérios de pesquisa de Refinar lista.

Às vezes, a barra Alfa não permanece ativa, ou seja, seus caracteres não são hiperlinks porque a ordem de classificação padrão é baseada em uma coluna com a qual a barra Alfa não funciona. Por exemplo, a ordem de classificação padrão da página Itens excluídos baseia-se na coluna Tipo, que não pode ser classificada. Dessa forma, a barra Alfa não permanece ativa. Porém, se você clicar no cabeçalho da coluna Nome, os dados serão classificados e a barra Alfa será ativada.

### Campos de Filtro Rápido

Com campos de filtro rápido, você pode filtrar a lista para mostrar registros em que um campo selecionado atende a critérios de filtro específicos.

Na seção Mostrar resultados onde da página Lista, você seleciona ou informa valores da esquerda para a direita nos campos para especificar respectivamente o campo de pesquisa, a condição de filtro e valor de filtro (se a condição do filtro exigir um valor). Os valores disponíveis na lista de condições do filtro variam de acordo com o campo de pesquisa que você selecionar. Para obter mais informações sobre as condições do filtro disponíveis, consulte [Sobre Condições do filtro \(consulte Sobre Condições de Filtro na página 82\)](#).

O campo do valor de filtro muda de acordo com o tipo de campo. Por exemplo, um ícone de calendário é exibido quando você deseja selecionar uma data, e o ícone de telefone é exibido quando você deseja especificar um número de telefone. O campo do valor de filtro permanece oculto quando nenhum valor é obrigatório com a condição de filtro. Para campos de texto e telefone, você pode usar curingas. Consulte [Sobre valores de filtro \(consulte About Filter Values na página 88\)](#).

Você pode usar qualquer um dos campos disponibilizados pelo administrador da empresa como campos de pesquisa no layout de pesquisa para o tipo de registro da função de usuário a fim de filtrar a lista de registros. Se o administrador da empresa não disponibilizar nenhum campo de pesquisa no layout de pesquisa, você não poderá usar os campos de filtro rápido.

**OBSERVAÇÃO:** Se os critérios de pesquisa da lista de registros que deseja filtrar incluírem um campo que não seja um dos campos de pesquisa definidos no layout de pesquisa para o tipo de registro da função de usuário, você não poderá usar os campos de filtro rápido.

As pesquisas em campos Filtro Rápido não afetam os critérios de pesquisa de Refinar Lista. Além disso, as pesquisas em campos Filtro Rápido fazem distinção entre letras maiúsculas e minúsculas na maioria dos campos. No entanto, alguns campos nunca fazem diferenciação de letras maiúsculas e minúsculas. Esses campos são mostrados com texto em violeta.

**DICA:** ao trabalhar com uma lista, você pode refiná-la de forma que as pesquisas em alguns campos adicionais não façam diferenciação de maiúsculas e minúsculas. Quando você marca a caixa de seleção Sem Diferenciação de Maiúsculas e Minúsculas na página Refinar Lista e, em seguida, executa a lista na página Refinar Lista, os campos que não fazem diferenciação de maiúsculas e minúsculas são mostrados em texto azul nos campos Filtro Rápido. No entanto, depois que você sair da lista, na próxima vez que abri-la, as pesquisas em todos os campos da lista farão diferenciação de letras maiúsculas e minúsculas novamente, com exceção dos campos que forem mostrados com texto em violeta. Para as listas personalizadas particulares e públicas criadas por você, é possível marcar a caixa de seleção Sem diferenciação de maiúsculas e minúsculas e, em seguida, salvar a lista para que os campos relevantes nunca façam diferenciação de maiúsculas e minúsculas.

#### ***Para usar campos de filtro rápido a fim de filtrar uma lista***

- 1 Selecione um campo na lista suspensa à direita do rótulo Mostrar resultados onde.
- 2 Selecione uma condição na lista suspensa de condição do filtro.
- 3 Se obrigatório, informe um valor na lista suspensa de valor do filtro.
- 4 Clique em Ir.

#### **Refinando Listas em Páginas de Lista**

Em muitas páginas de Lista, é possível abrir o painel Refinar Lista na página Lista e, em seguida, altere os critérios de pesquisa para a lista sem sair da página de Lista. Você também pode alterar o conjunto de campos exibidos na página de Lista.

#### ***Para refinar uma lista em uma páginas de Lista***

- 1 Na página de Lista, clique no ícone Alternar Painel Refinar Lista:



- 2 No painel Refinar Lista, altere os critérios de pesquisa, os campos a serem exibidos e a ordem de classificação para atender os seus requisitos.

Para obter mais informações sobre como refinar listas, consulte Criando e refinando listas (consulte [Creating and Refining Lists](#) na página 140).

- 3 Clique em Executar para atualizar a lista de registros.
- 4 Para fechar o painel Refinar Lista, clique no ícone Alternar Painel Refinar Lista novamente.

Durante o refinamento de listas em páginas de Lista, a seguintes considerações deverão ser aplicadas:

- O botão Salvar não está disponível dentro da painel Refinar Lista. Se quiser salvar a lista refinada depois de executá-la, você deverá selecionar a opção Salvar Lista no botão Menu na barra de título da página Lista.
- Você não pode alterar o tipo de registro pesquisado. Para procurar um registro de outro tipo, você deverá abrir uma lista de registros existentes desse tipo ou começar uma nova pesquisa, por exemplo, clicando em Avançado na seção Pesquisar da barra Ação.
- Os seguintes recursos não estarão disponíveis na página de Lista enquanto o painel Refinar Lista estiver aberto na página:
  - Os campos de Filtro Rápido.

- O Seletor de livro. No entanto, você poderá selecionar um livro no painel Refinar Lista.

## Sobre o painel de registro nas páginas Lista

Em muitas páginas Lista, é possível abrir um registro no painel de registro sem sair da página Lista. Dentro do painel de registro, você pode trabalhar com o registro desde que tenha os direitos de acesso necessários para o registro. Por exemplo, é possível:

- Exibir os detalhes do registro.
- Exibir as seções de informações relacionadas do registro.
- Editar os campos no registro e nas seções de informações relacionadas da página Detalhes, se a funcionalidade de edição em linha estiver habilitada.
- Visualizar registros vinculados, usando a funcionalidade de visualização de registro.
- Excluir o registro.

A funcionalidade do painel de registro está disponível na maioria das listas de registros em Oracle CRM On Demand. Certas listas não suportam o painel de registro. Se o painel de registro for suportado para uma lista, e se houver pelo menos um registro na lista, você verá o ícone Ativar/desativar painel de registro, no lado direito da barra de títulos da página Lista:



Se uma lista não suportar o painel de registro, o ícone Ativar/desativar painel de registro não estará disponível na página Lista.

**OBSERVAÇÃO:** O painel de registro não é suportado em nenhuma das listas que você acessa por meio das páginas de administração no Oracle CRM On Demand.

## Considerações que se aplicam quando você trabalha no painel de registro

Ao trabalhar no painel de registro, observe os seguintes pontos:

- **Código personalizado e applets da Web personalizados.** Seu administrador pode usar um código personalizado e adições de cabeçalho HTML personalizado para personalizar páginas no Oracle CRM On Demand. Por exemplo, seu administrador pode adicionar um botão personalizado para a página Registro - Detalhes ou adicionar um applet da Web personalizado que contenha código personalizado para a página. Em alguns casos, tais personalizações podem não funcionar como esperado quando você trabalha com o registro no painel de registro.
- **Atualizando e renovando o registro no painel de registro.** Se um outro usuário atualizar o registro enquanto ele estiver aberto no seu painel de registro, aparecerá uma mensagem quando você tentar atualizar o registro. Se isso acontecer, você deve renovar o registro no painel de registro clicando na linha do registro na seção de lista da página novamente.
- **Excluindo registros no painel de registro.** Se você excluir o registro do painel de registro, o painel fecha. A lista é atualizada, e o registro não fica mais disponível na lista.
- **Ações que fazem você sair da página Lista.** No painel de registro, se você clicar em um link que abre uma outra página em Oracle CRM On Demand, tal como o link Exibir lista completa em uma seção de informações relacionadas, ou se clicar em um botão para executar uma ação como criar um novo registro, uma nova página será aberta. A nova página substitui a página Lista. Se você quiser retornar para a lista, você pode usar o link Voltar para navegar de volta para ela.
- **Navegação de lista e edição em linha.** As seguintes considerações se aplicam à mesclagem de registros:
  - Os ícones de navegação na parte superior ou inferior da seção da lista que permitem que você mova para a página seguinte, para a página anterior, para a primeira página ou para a última página da lista estão disponíveis quando o painel de registro está aberto. Entretanto, se você tiver um registro aberto no painel de registro, e se navegar para uma outra página da lista, o registro fechará. O painel de registro permanece aberto.

- Não é possível editar campos em linha na seção de lista da página enquanto o painel de registro estiver aberto.
- Os controles da Pesquisa alfa e os campos de Filtro rápido que você geralmente usa para filtrar uma lista não estão disponíveis enquanto o painel de registro está aberto. Se você quiser filtrar a lista, precisa fechar o painel de registro.
- Não é possível classificar a lista enquanto o painel de registro está aberto. Se você quiser classificar a lista, precisa fechar o painel de registro.
- Não é possível alterar o número de registros exibidos na página Lista enquanto o painel de registro estiver aberto. Se você quiser alterar o número de registros exibidos na página Lista, precisa fechar o painel de registro.

### Tópicos relacionados

Consulte o seguinte tópico de informações relacionadas:

- [Usando o painel de registro nas páginas Lista \(na página 150\)](#)

### Usando o painel de registro nas páginas Lista

Este tópico descreve como abrir e trabalhar com registros no painel de registro das páginas Lista.

O seguinte procedimento descreve como abrir o painel de registro em uma página Lista.

#### ***Para abrir o painel de registro em uma página Lista***

- Clique no ícone Ativar/desativar painel de registro:



O painel de registro abre. A primeira coluna da lista permanece visível na seção de lista da página.

O seguinte procedimento descreve como abrir um registro no painel de registro.

#### ***Para abrir um registro no painel de registro em uma página Lista***

- Na seção de lista da página, clique na linha do registro que você deseja abrir no painel de registro.

O registro abre no painel de registro. Na seção de lista da página, a primeira coluna da lista permanece visível, e a linha do registro que você abriu fica em destaque.

O procedimento a seguir descreve como mostrar uma coluna diferente na seção de lista da página enquanto o painel de registro é aberto.

#### ***Para mostrar uma coluna de lista diferente na seção de lista da página***

- No cabeçalho da lista, clique no ícone Selecionar coluna a ser exibida (uma seta para baixo dentro de um círculo), e selecione o nome da coluna que você deseja exibir.

A coluna selecionada aparecerá na seção de lista da página. A linha do registro que está atualmente aberto no painel de registro fica em destaque na lista.

O procedimento a seguir descreve como fechar o painel de registro.

#### ***Para fechar o painel de registro***

- Clique no ícone Alternar painel de registro.

O painel de registro é fechado. A página Lista permanece aberta.

### Tópicos relacionados

Consulte o seguinte tópico de informações relacionadas:

- [Sobre o painel de registro nas páginas Lista \(na página 149\)](#)

## Página Gerenciar Listas

A página Gerenciar Listas mostra as listas filtradas a que você tem acesso para um tipo de registro específico. Para cada lista, a página mostra o tipo de lista (Pública, Privada, Sistema ou Específica da Função), o nome do usuário que criou a lista, o nome do último usuário que modificou-a e a data da última modificação.

Você pode filtrar o conjunto de listas que é exibido. Os seguintes conjuntos de listas predefinidos estão disponíveis em uma lista drop-down na página Gerenciar Listas:

- **Todas as Listas.** Todas as listas a que você tem acesso para esse tipo de registro. Esse conjunto de listas aparece na primeira vez que você abre a página.
- **Minhas Listas.** As listas que você criou para o tipo de registro, inclusive suas listas privadas e quaisquer listas públicas ou específicas da função que criou.
- **Listas do Sistema.** As listas que estão disponíveis para o tipo de registro no aplicativo padrão.
- **Listas na Minha Ordem de Lista.** As listas que você vê na lista de opções de listas nas páginas de lista e no conjunto de listas predefinidas nas janelas de pesquisa do tipo de registro.
- **Listas Específica da Função.** As listas específicas de função a que você tem acesso para o tipo de registro.
- **Listas Públicas.** As listas públicas que foram criadas para o tipo de registro.
- **Listas Privadas.** As listas privadas que você e outros usuários criaram para o tipo de registro no idioma atual do usuário.

Esse conjunto predefinido de listas só estará disponível sua função de usuário tiver o privilégio Gerenciar Listas Privadas. Normalmente, o privilégio Gerenciar Listas Privadas é concedido apenas a administradores. Para obter informações sobre as considerações que se aplicam na edição de listas privadas de outros usuários, consulte [Sobre como Editar e Excluir Listas Privadas Criadas por Outros Usuários \(na página 146\)](#).

**OBSERVAÇÃO:** pode haver várias listas com o mesmo nome para um único tipo de registro. Por exemplo, você poderia criar uma lista privada que tivesse o mesmo nome que uma lista pública existente ou uma lista específica da função para o tipo de registro. Nesse caso, quando você exibir todas as listas do tipo de registro na página Gerenciar Listas, as duas listas com o mesmo nome aparecerão. Da mesma forma, vários usuários podem criar listas privadas com o mesmo nome. Então, se sua função de usuário tiver o privilégio Gerenciar Listas Privadas, a página Gerenciar Listas poderá mostrar várias listas privadas que têm o mesmo nome, mas foram criadas por diferentes usuários.

Para alguns dos conjuntos predefinidos de listas, você pode usar os campos de filtro rápido para refinar o conjunto de listas.

**OBSERVAÇÃO:** Você pode abrir a página Gerenciar Listas clicando no link Gerenciar Listas na página inicial do tipo de registro ou selecionando Gerenciar Listas no botão Menu em uma página de Lista do tipo de registro. para obter mais informações sobre como acessar as opções de gerenciamento de lista, consulte [Trabalhando com Listas \(na página 135\)](#).

Na página Gerenciar Listas, você pode realizar as tarefas mostradas na tabela a seguir.

Para fazer isto	Siga estas etapas
Adicionar uma lista às suas listas favoritas	<p>Na linha da lista, clique no ícone Adicionar aos favoritos.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> você não pode acessar uma lista privada criada por outro usuário para as suas listas favoritas, mesmo que a sua função de usuário tenha o privilégio Gerenciar Listas Privadas.</p>

Para fazer isto	Siga estas etapas
Remover uma lista das suas listas favoritas	Na linha da lista, clique no ícone Remover dos Favoritos.
Altere o conjunto de listas que aparece no registro Página inicial e nas listas de opções das listas	Para obter informações sobre a alteração dos conjuntos de listas, consulte <a href="#">Alterando conjuntos de listas para tipos de registro (na página 153)</a> .
Criar uma lista filtrada	Na barra de título Gerenciar listas, clique em Nova lista. Na página Nova lista, digite as informações necessárias e salve o registro.
Excluir uma lista	Na linha da lista que deseja excluir, clique em Excluir. Você pode excluir qualquer lista que criou. Além disso: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Se sua função de usuário tiver o privilégio Gerenciar Listas Públicas, você poderá excluir listas públicas e listas específicas de função, independentemente de quem as criou.</li> <li>■ Se sua função de usuário tiver os privilégios Gerenciar Listas Privadas e Excluir Listas Privadas, você também poderá excluir listas privadas que foram criadas por outros usuários.</li> </ul>
Percorrer a lista de listas	Clique nos ícones de navegação na parte superior ou inferior da página da lista para ir para a página seguinte, para a página anterior, para a primeira página ou para a última página da lista.
Mostrar mais/menos registros	Na lista suspensa Número de registros exibidos na parte inferior da página, selecione um número de registros a serem vistos de uma só vez.
Atualizar uma lista	Na linha da lista que deseja atualizar, clique em Editar. É aberta a página Refinar lista, onde você pode atualizar a lista. <b>OBSERVAÇÃO:</b> não é possível alterar as listas filtradas padrão distribuídas com o aplicativo nem as listas filtradas que foram salvas antes da disponibilização do recurso de atualização.
Exibir as informações-chave e informações do filtro de uma lista	Na linha da lista, clique em Exibir. Esta ação abre a página Exibir lista.

## Página Exibir Lista

A página Exibir lista mostra as seguintes informações:

- **Principais informações da lista.** O nome e a descrição da lista e:
  - **Acessibilidade da lista.** A visibilidade da lista que indica se ela é particular, pública ou específica de uma função de usuário.
  - **Pesquisar em.** O subconjunto de registros pesquisados para filtrar a lista.
- **Informações do filtro.** Os campos, as condições de filtro e os valores do filtro usados para produzir a lista filtrada.

- **Campos Selecionados.** Os campos selecionados a serem exibidos como colunas nos resultados da pesquisa e a ordem de classificação do campo selecionado como o campo de pesquisa padrão.

Você acessa a página Exibir lista selecionando Mostrar filtro de lista do botão Menu em uma página de lista. Para obter mais informações sobre como acessar as opções de gerenciamento da lista, consulte [Trabalhando com Listas \(na página 135\)](#).

## Alterando conjuntos de listas para tipos de registro

O administrador da empresa determinará quais listas serão disponibilizadas para sua função de usuário. Também é possível criar listas personalizadas para uso próprio. Para obter mais informações, consulte Criando e refinando listas (consulte [Creating and Refining Lists](#) na página 140). Das listas disponíveis para o tipo de registro de nível superior, é possível escolher um conjunto de listas mostrado nos nestes locais:

- Na Página inicial do tipo de registro, se o tipo de registro tiver uma página inicial. A Página inicial mostra no máximo dez listas principais do conjunto de listas do tipo de registro.
- Na lista de opções nas páginas da lista do tipo de registro.
- No *tipo de registro* do campo Lista nas janelas de pesquisa do tipo de registro, nas quais o *tipo de registro* é o nome do tipo de registro que está sendo pesquisado na janela de pesquisa.

A disponibilidade do campo Lista do *tipo de registro* nas Janelas de pesquisa é controlada pela opção Listas de Tipos de Registro nas Janelas de Pesquisa no perfil da empresa. Para obter mais informações sobre esse menu e o que ele controla, consulte Procurando Registros nas Janelas de Pesquisa (consulte [Procurando registros em janelas de pesquisa](#) na página 108) e Configurando o Perfil da Empresa e os Padrões Globais (consulte [Configurando seu perfil da empresa e os padrões globais](#) na página 1202).

**OBSERVAÇÃO:** Se o *tipo de registro* do campo Lista estiver disponível nas janelas de pesquisa, a primeira lista no conjunto de listas no *tipo de registro* do campo Lista estará ativa por padrão quando a janela de pesquisa for aberta. Se algumas listas sensíveis ao contexto estiverem disponíveis na janela de pesquisa e a apresentação de pesquisa da função do usuário especificar que as listas por contexto aparecerão na parte superior do conjunto de listas no *tipo de registro* do campo Lista na janela de pesquisa, a primeira lista sensível ao contexto disponível estará ativa por padrão quando a janela de pesquisa for aberta. Se o *tipo de registro* do campo Lista não estiver disponível nas janelas de pesquisa, a pesquisa inicial do registro de um tipo de registro informado na janela de pesquisa será executada em todos os registros daquele tipo de registro aos quais você tiver acesso.

Além de escolher um conjunto de listas para um tipo de registro, você também pode determinar a ordem das listas na configuração. É recomendável colocar as listas mais usadas na parte superior do conjunto de listas.

### Para alterar o conjunto de listas de um tipo de registro

- 1 Abra uma lista de registros de um tipo de registro. Para obter mais informações sobre a abertura de listas, consulte [Trabalhando com Listas \(na página 135\)](#).
- 2 Na barra de título da página de lista, clique em Menu e depois selecione Gerenciar Listas.
- 3 Na página Gerenciar listas, clique na Ordem da lista.
- 4 Na página Ordem de exibição da lista faça o seguinte:
  - Para adicionar uma lista ao conjunto de listas, use a seta direcional para mover a lista da seção Listas disponíveis para a seção Listas que são exibidas na seção página inicial.

**OBSERVAÇÃO:** As listas que permanecerem na lista Disponível não aparecerão na Página inicial, na lista de opções das listas nas páginas de lista ou no conjunto de listas predefinido nas janelas de pesquisa.

- Para remover uma lista de um conjunto de listas, use a seta direcional para mover a lista da seção Listas a serem exibidas na página inicial ou na seção Listas disponíveis.

- Para alterar a ordem das listas no conjunto de listas, use as setas direcionais para mover as listas para cima e para baixo na seção Listas que serão exibidas na página inicial.

**DICA:** Lembre-se de que as listas que serão exibidas na Página inicial para o tipo de registro devem estar nas dez listas principais da seção Listas que serão exibidas na página inicial. No entanto, todas as listas da seção Listas que serão exibidas na página inicial estarão disponíveis no conjunto de listas predefinidas nas janelas de pesquisa.

## 5 Salve suas alterações.

**OBSERVAÇÃO:** Quando criar uma lista personalizada, você pode atualizar o conjunto de listas movendo-a para um local diferente no conjunto de listas ou para removendo-a do conjunto de listas.

## Página Listas Favoritas

Quando você clica no link Exibir lista completa na seção Listas favoritas da Barra de ação, a página Listas favoritas é aberta mostrando as listas favoritas. Você pode ter, no máximo, 100 listas nos favoritos.

**OBSERVAÇÃO:** Se já houver 100 listas nos favoritos e você adicionar outra lista a eles, a lista que estiver há mais tempo nos favoritos será descartada para permitir a adição da nova lista.

A tabela a seguir descreve as tarefas que você pode realizar na página Listas favoritas.

Para fazer isto	Siga estas etapas
Alterar a sequência das listas	Na barra de título Listas favoritas, clique no botão Gerenciar favoritos. Na página Gerenciar favoritos, altere a ordem das listas até refletir a sequência que você deseja. As listas aparecem na nova sequência na Barra de ação e na página Listas favoritas.
Excluir uma lista da lista de favoritos	Na linha da lista que você deseja alterar, clique no link Remover. <b>DICA:</b> você também pode remover uma lista das suas listas favoritas abrindo a lista e clicando no ícone Remover dos Favoritos, disponível no lado direito da barra de títulos da página Lista.
Exibir uma lista	Clique no nome da lista para exibir a página Lista na qual você pode trabalhar com a lista.
Percorrer a lista na página	Clique nos ícones de navegação na parte superior ou inferior da página da lista para ir para a página seguinte, para a página anterior, para a primeira página ou para a última página da lista.
Mostrar mais/menos registros	Na lista suspensa Número de registros exibidos na parte inferior da página, selecione um número de registros a serem vistos de uma só vez.

Você pode incorporar Listas favoritas como um widget da Web em outros aplicativos. Para obter mais informações, consulte Incorporando um widget Listas favoritas (consulte [Incorporando um widget de listas favoritas](#) na página 827).

## Contando registros em listas

O seguinte procedimento descreve como contar os registros em uma lista.

### *Para contar os registros em uma lista*

- Na página Lista do registro, clique em Menu e selecione Contagem de registros.

**OBSERVAÇÃO:** se houver mais de 1.000 registros na lista, haverá falha na operação de contagem, e uma mensagem será exibida indicando que muitos registros correspondem aos critérios de pesquisa. Se isso acontecer, refina a lista para que sejam retornados menos registros. Se a operação de contagem durar mais de 30 segundos, haverá falha na operação. Se isso acontecer, tente novamente mais tarde, ou refina a lista para que sejam retornados menos registros. Para obter mais informações sobre como refinar listas, consulte Criando e refinando listas (consulte [Creating and Refining Lists](#) na página 140).

## Exportando registros em listas

Você pode exportar os registros que atendam aos critérios definidos em uma lista. Depois que o Oracle CRM On Demand exportar a lista de registros, você pode salvá-la fazendo download do arquivo.

Você pode exportar até 250 registros de uma lista imediatamente. Quando você seleciona essa opção, são exportados os principais registros da lista (com base na ordem de classificação atual), até um máximo de 250. Ou você pode exportar todos os registros em uma lista. Quando você exportar todos os registros em uma lista, o pedido de exportação será enfileirado e executado como um trabalho em lote.

**OBSERVAÇÃO:** no aplicativo padrão, não há limite para o número de registros que você pode exportar em uma lista. No entanto, o seu administrador pode restringir o número de registros que você pode exportar de uma só vez inserindo um valor no campo Número máximo de registros por exportação de lista na sua função de usuário. Se a restrição for especificada para a sua função, você não poderá exportar mais do que o número permitido de registros, por meio de uma exportação imediata ou por meio de uma solicitação executada como um job de lote. Por exemplo, se a sua função especificar que você pode exportar um máximo de 100 registros de uma só vez, serão exportados os principais registros da lista (com base na ordem de classificação atual da lista) até um máximo de 100.

Para exportar registros de uma lista, sua função de usuário deve incluir o privilégio Lista - Exportar todos os campos ou o privilégio Lista - Exportar campos exibidos. Quando você exporta uma lista de registros, sua função de usuário determina quais campos podem ser exportados, da seguinte maneira:

- Se o privilégio Lista - Exportar todos os campos exibidos estiver ativado na sua função de usuário, você poderá optar por exportar todos os campos dos registros ou somente os campos exibidos na sua lista.
- Se o privilégio Lista - Exportar campos exibidos estiver ativado na sua função de usuário, mas o privilégio Lista - Exportar todos os campos não estiver ativado, você poderá exportar somente os campos exibidos na sua lista.

O seguinte procedimento descreve como exportar até 250 registros em uma lista.

### Para exportar até 250 registros em uma lista

- 1 Abra a lista de registros que você deseja exportar.
- 2 Se necessário, classifique a lista para que os registros que você deseja exportar apareçam na parte superior da lista.

**DICA:** para classificar a lista por coluna, clique no título da coluna. Para classificar a lista pela mesma coluna, mas na ordem inversa, clique no título da coluna novamente.

- 3 Na página Lista do registro, clique em Menu e selecione Exportar lista.
- 4 Na página Exportar lista:
  - Na seção Tipo de Exportação de Lista, selecione a opção Exportação Imediata.
  - Nas seções Campos para exportar e Delimitador de campo, selecione as opções desejadas.

**OBSERVAÇÃO:** a seção Campos para exportar só estará disponível se a sua função de usuário tiver o privilégio Lista - Exportar todos os campos.

- 5 Clique em Exportar.

6 Clique em Download para fazer o download do arquivo.

**OBSERVAÇÃO:** se você selecionar Exportação Imediata na seção Tipo de Exportação de Lista, não será enviada uma notificação por e-mail quando o processo de exportação estiver concluído.

O seguinte procedimento descreve como exportar todos os registros em uma lista.

#### **Para exportar todos os registros em uma lista**

1 Abra a lista de registros que você deseja exportar.

2 Na página Lista do registro, clique em Menu e selecione Exportar lista.

3 Na página Exportar lista:

- Na seção Tipo de Exportação de Lista, selecione a opção Exportação em Fila.
- Nas seções Campos para exportar e Delimitador de campo, selecione as opções desejadas.

**OBSERVAÇÃO:** a seção Campos para exportar só estará disponível se a sua função de usuário tiver o privilégio Lista - Exportar todos os campos.

- Marque a caixa de seleção Ativar Notificação por E-mail (aplicável somente a Exportação em Fila) se quiser que seja enviada uma notificação por e-mail depois que o processo de exportação estiver concluído.

**OBSERVAÇÃO:** por padrão, esta caixa de seleção está marcada e só se aplicará se você executar uma exportação em fila.

- Marque a caixa de seleção Incluir URL do Weblink em Arquivos de Exportação se quiser que URLs sejam incluídos no arquivo CSV exportado.

O valor padrão da caixa de seleção Incluir URL do Weblink em Arquivos de Exportação é controlado pela caixa de seleção Incluir URL do Weblink em Arquivos de Exportação no perfil da empresa. Você pode optar por marcar ou desmarcar essa configuração para cada solicitação de exportação. Para obter mais informações sobre essa caixa de seleção, consulte Definindo Configurações de Integração (consulte [Definindo as Configurações de Integração](#) na página 1225).

4 Clique em Exportar.

A página Fila pessoal de pedidos de exportação aparece.

5 Se o pedido de exportação estiver na seção Solicitações pendentes da página, clique em Atualizar para ver se a solicitação de atualização foi concluída.

6 Quando o pedido de exportação aparecer na seção Pedidos concluídos da página Fila pessoal de pedidos de exportação, clique no link Lista ou tipo de registro para abrir a página Detalhe do pedido de exportação de lista.

7 Na seção Anexo da Solicitação de Exportação da página, selecione Download no menu no nível do registro do anexo e depois salve o arquivo ZIP.

O arquivo ZIP consiste em um arquivo de texto de resumo da exportação e um arquivo CSV que contém os registros exportados.

Detalhes da solicitação de exportação estarão disponíveis na sua página Fila Pessoal de Solicitações de Exportação até o período de retenção especificado para solicitações de exportação da empresa expirarem. O arquivo ZIP que contém a saída da solicitação de exportação estará disponível na sua página Fila Pessoal de Solicitações de Exportação até o período de retenção especificado para anexos de solicitações de exportação da empresa expirarem. Para obter mais informações sobre a página Fila pessoal de pedidos de exportação, consulte Exibindo as solicitações de exportação (consulte [Exibindo suas solicitações de exportação](#) na página 822).

## Transferindo a propriedade de registros

Você possui um registro quando seu nome está no campo Proprietário. Geralmente, é possível exibir e editar todos os registros que você possui.

Dependendo do modo de propriedade de registro configurado pelo administrador da empresa para um tipo de registro, convém se tornar automaticamente o proprietário de um registro quando você cria o registro. Para obter mais informações sobre modos de propriedade de registro, consulte [Sobre acesso aos dados, compartilhamento de registro e propriedade de registro](#) (consulte [Sobre acesso a dados, compartilhamento de registros e propriedade de registro](#) na página 50).

Você também se torna o proprietário de um registro quando alguma das situações a seguir acontece:

- O registro é atribuído a você.
- Você está em um grupo proprietário do registro. Com a propriedade de grupo, o nome talvez não seja exibido no campo Proprietário.

Você poderá transferir a propriedade da maioria dos registros se:

- Você possui o registro.
- Um dos subordinados diretos possui o registro.
- A função de usuário e os níveis de acesso permitem isso.

**OBSERVAÇÃO:** somente para registros de conta, contato e oportunidade, também será possível transferir a propriedade se o proprietário do registro tiver concedido a você direitos de acesso total ao respectivo registro.

### *Para transferir a propriedade de um registro*

- 1 Selecione o registro.  
Para obter instruções sobre como selecionar registros, consulte [Localizando registros \(na página 79\)](#).
- 2 Na Página de detalhes, clique em Editar para abrir a página Editar.

**OBSERVAÇÃO:** se o recurso de edição em linha estiver ativado para sua empresa, não será preciso abrir a página Editar. Em vez disso, você pode editar o campo Proprietário diretamente na Página de detalhes.

- 3 Clique no ícone de Pesquisa próximo ao campo Proprietário.
- 4 Na janela Pesquisa, clique no link Sobrenome de outro funcionário.
- 5 Salve o registro.

## Compartilhando Registros (Equipes)

Para alguns tipos de registro, você pode compartilhar um registro para que uma equipe de usuários possa exibi-lo. Os seguintes tipos de registro podem ser compartilhados pelas equipes:

- Conta
- Credencial
- Atividade
- Aplicativo
- Plano Comercial
- Certificação
- Contato
- Curso
- Objetos Personalizados
- Registro de Negócio
- Evento

- Exame
- Família
- Lead
- Solicitação MDF
- Objetivo
- Oportunidade
- Ordem
- Parceiro
- Carteira
- Solicitação de Amostras
- Solicitação de Serviço
- Solicitação de Preços Especiais

Com registros de conta, você também pode compartilhar os registros de contato e de oportunidade vinculados ao registro de conta.

### Sobre equipes e modos de propriedade de registro

Dependendo do modo de propriedade de registro configurado pelo administrador da empresa para o tipo de registro, um registro talvez não tenha um proprietário. O registro pode, então, ter ou não um livro personalizado principal ou um proprietário. Para obter mais informações sobre modos de propriedade de registro, consulte [Sobre acesso a dados, compartilhamento de registros e propriedade de registro](#) (consulte [Sobre acesso a dados, compartilhamento de registros e propriedade de registro](#) na página 50). O modo de propriedade de registro só se aplica a tipos de registro compatíveis com livros.

Se o administrador da empresa alterar o modo de propriedade de registro para um tipo de registro, um registro que tinha um proprietário talvez tenha o proprietário removido na primeira vez em que o registro for atualizado depois que houver a alteração no modo de propriedade. Quando isso acontece, todos os membros da equipe, exceto o proprietário anterior do registro, permanecerão sendo os membros da equipe. O comportamento é o mesmo para os membros da equipe que forem membros de um grupo predefinido, ou seja, todos os membros do grupo, exceto o proprietário anterior do registro, continuam sendo membros da equipe. No entanto, o tipo de registro de Conta é uma exceção a esta regra. Se o ex-proprietário de uma conta for membro de um grupo predefinido, todos os membros do grupo serão removidos da equipe. Todos os membros da conta que não forem membros do grupo predefinido continuam sendo membros da equipe, como acontece com outros tipos de registro.

**OBSERVAÇÃO:** No aplicativo padrão, o proprietário anterior do registro não é retido como membro da equipe, conforme descrito aqui. No entanto, o administrador pode configurar o tipo de registro para que o proprietário anterior do registro seja retido como membro da equipe no registro. Para obter informações sobre como configurar um tipo de registro para reter o proprietário anterior como membro da equipe, consulte [Personalizando a Propriedade Anterior dos Registros Compartilhados](#) (consulte [Personalizando a Propriedade Anterior dos Registros Personalizados](#) na página 1455).

Para compartilhar um registro, você primeiro adiciona a pessoa à equipe para o registro selecionado. Em seguida, especifique o perfil de acesso do usuário desse registro.

**OBSERVAÇÃO:** você adiciona usuários a uma equipe de atividade na seção de informações relacionadas do Usuário na página de detalhes da atividade. Ao adicionar um usuário a uma equipe de atividade, você não pode especificar o perfil de acesso do usuário no registro de atividade. O usuário recebe automaticamente o perfil de acesso Somente leitura na atividade. É concedido automaticamente o perfil de acesso Completo da atividade ao usuário cujo nome aparece no campo Delegado por de uma atividade. O nível de acesso que o usuário terá no registro depende de como o perfil de acesso é configurado. No entanto, independentemente de como o perfil de acesso Somente leitura é configurado, somente o proprietário da atividade e o usuário cujo nome aparece no campo Delegado por em uma atividade podem remover usuários da atividade. Para obter mais informações

sobre a adição de usuários a atividades, consulte [Agendando Compromissos com Outras Pessoas \(na página 236\)](#).

O procedimento a seguir descreve como adicionar um ou mais membros da equipe a um único registro. Se a sua função de usuário tiver o privilégio Membros da Equipe de Atribuição de Lote, você também poderá enviar uma solicitação de lote para atribuir um membro da equipe a uma lista de registros ou poderá remover um membro da equipe de uma lista de registros. A funcionalidade de atribuição de lote está disponível para todos os tipos de registro que suportam equipes, com a exceção do tipo de registro Atividade. Para obter informações sobre a atribuição de um membro da equipe a uma lista de registros, consulte [Como Atribuir um Membro da Equipe a uma Lista de Registros \(na página 160\)](#).

### **Para compartilhar um registro**

- 1 Selecione o registro.

Para obter instruções sobre como selecionar registros, consulte [Localizando registros \(na página 79\)](#).

- 2 Na página Detalhes do registro, role até a seção Equipe e clique em Adicionar usuários.
- 3 Na janela Equipe - Adicionar usuário, clique no ícone Pesquisa próximo a Usuário.
- 4 Na janela de Pesquisa, selecione um funcionário.
- 5 Defina funções e níveis de acesso:

**OBSERVAÇÃO:** dependendo do tipo de registro e da configuração, o aplicativo pode ser diferente diante dessas opções.

- a (Opcional) Para explicar a função que o registro desempenha em relação ao registro principal, selecione uma opção na lista suspensa Função da equipe.
- b Para definir os direitos de acesso do tipo de registro para membros da equipe, selecione um perfil de acesso na lista suspensa Acesso. Os perfis de acesso disponíveis por padrão são os seguintes:
  - **Somente Leitura.** No aplicativo padrão, este perfil de acesso permite que os usuários exibam registros, mas não os alterem.
  - **Editar.** No aplicativo padrão, este perfil de acesso permite que os usuários atualizem registros.
  - **Completo.** No aplicativo padrão, este perfil de acesso permite que os usuários atualizem ou excluam registros.

**OBSERVAÇÃO:** Os administradores podem alterar as configurações de acesso nos perfis de acesso padrão.

O administrador da empresa pode disponibilizar outros perfis de acesso para equipes.

**OBSERVAÇÃO:** Seus gerentes têm acesso de proprietário aos registros de seus subordinados, independentemente da configuração da opção Visibilidade do gerente ativada no perfil da empresa e das suas seleções na lista suspensa Acesso. Para qualquer usuário, o acesso mais liberal definido no aplicativo é aquele que determina o nível de acesso para esse usuário. Para obter mais informações sobre perfis de acesso, consulte [Gerenciamento de perfil de acesso \(na página 1508\)](#).

- 6 Clique em Salvar.
- 7 (Apenas para equipes de oportunidade) Para alocar parte ou toda a receita da oportunidade a um membro da equipe, faça o seguinte:
  - a Na página Detalhes da oportunidade, na seção Equipe de oportunidade, clique em Editar usuários.
  - b Na página Equipe de Oportunidade - Editar Usuários, no campo Porcentagem de Divisão, informe a porcentagem do valor a ser alocado ao membro da equipe.  
O valor no campo Porcentagem de Divisão pode ser qualquer número de 0 (zero) a 100.

**OBSERVAÇÃO:** o campo Dividir Receita é um campo somente leitura calculado a partir do campo Porcentagem de Divisão no registro da equipe de oportunidade e do campo Receita no registro de oportunidade.

- c Clique em Salvar.

### Tópicos relacionados

Consulte o seguinte tópico para obter informações relacionadas sobre equipes de oportunidade:

- Sobre Equipes de Oportunidade (consulte [Sobre Equipes da Oportunidade](#) na página 352)

## Como Atribuir um Membro da Equipe a uma Lista de Registros

Você também pode designar um membro da equipe a uma lista de registros ou pode remover um membro da equipe de uma lista de registros. A funcionalidade de atribuição de lote está disponível para todos os tipos de registro que suportam equipes, com a exceção do tipo de registro Atividade. Para obter uma lista dos tipos de registro que permitem o uso de equipes, consulte [Compartilhando Registros \(Equipes\)](#) (na página 157).

**OBSERVAÇÃO:** não é possível usar a funcionalidade de atribuição em lote para alterar o perfil de acesso de um membro existente em uma equipe de um registro.

### Antes de começar:

- Para atribuir um membro da equipe a uma lista de registros ou remover um membro da equipe de uma lista de registros, a sua função de usuário deverá ter o privilégio Membro da Equipe de Atribuição de Lote.
- Se necessário, crie uma lista para capturar os registros aos quais deseja adicionar um membro da equipe ou dos quais deseja remover um membro da equipe. Para obter informações sobre como criar e usar listas, consulte [Trabalhando com listas](#) (na página 135).
- No aplicativo padrão, os perfis de acesso Somente Leitura, Editar e Completo estão disponíveis para você atribuir ao membro da equipe para os registros na lista. Se desejar atribuir um perfil de acesso diferente ao membro da equipe para os registros, certifique-se de que a caixa de seleção Atribuível a Membros da Equipe esteja marcada no perfil de acesso que deseja atribuir. Para obter mais informações sobre os perfis de acesso que você pode atribuir aos membros da equipe, consulte [Compartilhando Registros \(Equipes\)](#) (na página 157). Para obter mais informações sobre a configuração de perfis de acesso, consulte [Processo de configuração de perfis de acesso](#) (na página 1522).

O procedimento a seguir descreve como atribuir um membro da equipe a uma lista de registros.

### ***Para atribuir um membro da equipe a uma lista de registros***

- 1 Abra a lista de registros.
- 2 Na página Lista, clique em Menu e selecione Membro da Equipe de Atribuição de Lote.
- 3 Na página Membro da Equipe de Atribuição de Lote, clique no ícone Pesquisar (lupa) do campo Usuário de Destino.
- 4 Na janela Procurar um Usuário, selecione o usuário que deseja atribuir como membro da equipe.
- 5 Selecione o botão de opção Adicionar.
- 6 No campo Perfil de Acesso, selecione o perfil de acesso do membro da equipe para os registros na lista.
- 7 Clique em Atribuir.

A página Fila de Solicitação de Atribuição de Lote é aberta, mostrando a sua solicitação na seção Solicitações Ativas. Para obter informações sobre a página Fila de Solicitação de Atribuição de Lote, consulte [Página Fila de Solicitação de Atribuição de Lote](#) (na página 1986).

Quando sua solicitação tiver sido processada, você será notificado por e-mail.

O usuário selecionado não será adicionado a um registro se uma ou mais das seguintes condições for(em) verdadeiras para esse registro:

- O usuário já é membro da equipe no registro. Nesse caso, a associação do usuário à equipe e o perfil de acesso da associação do usuário à equipe para esse registro permanecem alterados.
- O seu acesso ao registro não permite que você adicione um membro da equipe ao registro.

O log da solicitação de atribuição de lote mostra detalhes dos registros não que estão atualizados.

O procedimento a seguir descreve como remover um membro da equipe de uma lista de registros.

### ***Para remover um membro da equipe de uma lista de registros***

- 1 Abra a lista de registros.
- 2 Na página Lista, clique em Menu e selecione Membro da Equipe de Atribuição de Lote.
- 3 Na página Membro da Equipe de Atribuição de Lote, clique no ícone Pesquisar (lupa) do campo Usuário de Destino.
- 4 Na janela Procurar um Usuário, selecione o usuário que deseja remover da equipe.
- 5 Selecione o botão de opção Remover.
- 6 Clique em Atribuir.

A página Fila de Solicitação de Atribuição de Lote é aberta, mostrando a sua solicitação na seção Solicitações Ativas.

Quando sua solicitação tiver sido processada, você será notificado por e-mail.

O usuário selecionado não será removido de um registro se uma ou mais das seguintes condições for(em) verdadeiras para esse registro:

- O usuário é o proprietário do registro.
- O usuário e o proprietário do registro são membros do mesmo grupo de usuários.
- (Somente para o tipo de registro Lead) O usuário é o vendedor para o registro, ou seja, o nome do usuário é exibido no campo Vendedor do registro.
- O seu acesso ao registro não permite remover um membro da equipe do registro.

O log da solicitação de atribuição de lote mostra detalhes dos registros não que estão atualizados.

## **Alterando o livro personalizado principal em um registro**

Dependendo do modo de propriedade de registro configurado pelo administrador da empresa para um tipo de registro, um registro desse tipo pode ter um livro personalizado principal associado ao registro, e não um proprietário. Você pode alterar o livro personalizado principal em um registro. Para obter mais informações sobre modos de propriedade de registro, consulte [Sobre acesso aos dados, compartilhamento de registro e propriedade de registro](#) (consulte [Sobre acesso a dados, compartilhamento de registros e propriedade de registro](#) na página 50).

### ***Para alterar o livro personalizado principal em um registro***

- 1 Na página Detalhe do registro, no campo Livro, clique no ícone Pesquisa.
- 2 Na janela de pesquisa, encontre o livro personalizado que você deseja associar ao registro e, em seguida, clique em Selecionar.

**OBSERVAÇÃO:** Apenas livros que contenham dados podem ser associados a um registro.

O livro personalizado que era o livro principal no registro é removido do registro. Se quiser que o livro personalizado seja associado ao registro, você deverá adicionar o livro ao registro na seção Livro da página Detalhe do registro.

**OBSERVAÇÃO:** Você não pode editar a caixa de seleção Principal em um registro de livro personalizado na seção de informações relacionadas Livro em uma página Detalhe do registro.

## Atualizando grupos de registros

Muitos tipos de registro de nível superior suportam o recurso Atualização em massa, o que permite atualizar os valores nos campos para um grupo de registros ao mesmo tempo. Por exemplo, você pode desejar alterar a propriedade de um lote de registros para um funcionário diferente. É possível fazer isso atualizando grupos de registros.

**OBSERVAÇÃO:** determinados tipos de registros específicos do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition não suportam o recurso Atualização em massa, incluindo os tipos de registro Resposta à mensagem, Plano de envio de mensagens, Item do plano de envio de mensagens, Relações do item de plano de envio de mensagens, Relatório de auditoria do estoque, Período de estoque, Isenção de responsabilidade da amostra, Transação de amostra e Item de transação.

É possível atualizar valores de até 100 registros selecionados por vez para os tipos de registro que suportam o recurso Atualização em massa. Se houver mais de 100 registros na lista, será possível repetir a tarefa até que todos os registros sejam atualizados. Ou é possível refinar ainda mais a lista para que apenas os registros que você deseja atualizar estejam presentes na lista.

Ao atualizar grupos de registros, as seguintes considerações se aplicam:

- Para atualizar um grupo de registros, sua função de usuário deverá ter pelo menos os seguintes privilégios: Atualização em massa de qualquer campo ou Atualização em massa de qualquer campo editável disponível na apresentação da página. Se sua função de usuário não tiver pelo menos um desses privilégios, você não poderá usar o recurso Atualização em massa.

Se sua função de usuário tiver o privilégio Atualização em Massa de Campos Editáveis Disponíveis no Layout de Página e não tiver o privilégio Atualização em Massa de Qualquer Campo, o conjunto de campos que você pode atualizar por meio do recurso Atualização em Massa será restrito. É possível atualizar somente os campos que você pode editar na apresentação da página Detalhes que é atribuída a sua função de usuário para o tipo de registro. Para tipos de registro que têm uma apresentação dinâmica, é possível atualizar somente os campos em um registro que você pode editar na apresentação da página Detalhes que se aplica a esse registro.

Se sua função de usuário tiver o privilégio Atualização em massa de qualquer campo, o conjunto de campos que você pode atualizar por meio do recurso Atualização em massa não será limitado, independentemente de sua função de usuário também ter o privilégio Atualização em massa de campos editáveis disponíveis na apresentação da página e independentemente da apresentação da página Detalhes ser estática ou dinâmica.

**OBSERVAÇÃO:** determinados campos do sistema são sempre somente leitura e só podem ser atualizados por Oracle CRM On Demand. Alguns exemplos de campos que são sempre somente leitura são os campos Criado e Criado: Data; os dois estão disponíveis em muitos tipos de registro.

- A apresentação da página Detalhes que é atribuída à sua função de usuário para o tipo de registro que você está atualizando é uma apresentação dinâmica, de modo que alguns campos podem ser obrigatórios para alguns registros na lista, e não obrigatórios para outros registros. De modo semelhante, alguns campos podem ser editados para alguns registros na lista e somente leitura para outros registros. Além disso, se você alterar o valor no campo de lista de opções de orientação para a apresentação dinâmica como parte da operação de atualização em massa, alguns campos que não eram obrigatórios podem se tornar obrigatórios, e alguns campos que eram editáveis podem se tornar somente leitura. A operação de atualização em massa falhará para um registro nas seguintes circunstâncias:
  - Se você atualizar um campo que é obrigatório na apresentação do registro para um valor nulo.
  - Se você atualizar um campo que é somente leitura na apresentação para o registro.
- Caso utilize o recurso Atualização em massa para alterar o valor no campo Estágio de vendas em um ou mais registros de oportunidade, o valor no campo Porcentagem da probabilidade nos registros não será atualizado para a porcentagem da probabilidade padrão do novo estágio de vendas. Se quiser que a porcentagem de probabilidade nas oportunidades seja alterada quando o estágio de vendas for atualizado, você deverá alterar o estágio de vendas em cada registro individualmente ou usando os serviços Web. Para obter informações sobre serviços Web, consulte [Integração dos serviços Web \(na página 1977\)](#).

- Não é possível atualizar campos de endereço individuais em registros como contas, contatos, leads e assim por diante usando o recurso Atualização em massa. No entanto, se a empresa utilizar endereços compartilhados, será possível atualizar os campos em registros de endereço de nível superior. Para obter mais informações sobre endereços compartilhados, consulte [Endereços](#) e [Compartilhando endereços entre registros de conta, contato, concessionária e parceiro](#) (na página 375).

**OBSERVAÇÃO:** você pode usar o recurso Atualização em massa para atualizar, simultaneamente, os valores nos campos em um grupo de registros de receitas de produto vinculado a uma oportunidade. Para obter informações sobre como atualizar os valores em um grupo de registros de receitas de produtos de oportunidade, consulte [Vinculando Produtos a Oportunidades](#) (consulte [Linking Products to Opportunities](#) na página 343).

#### Antes de começar:

- Se necessário, crie uma lista para capturar os registros que você deseja atualizar. Para obter informações sobre como criar e usar listas, consulte [Trabalhando com listas](#) (na página 135).
- Para atualizar um grupo de registros, sua função de usuário deverá ter pelo menos os seguintes privilégios: Atualização em massa de qualquer campo ou Atualização em massa de qualquer campo editável disponível na apresentação da página.
- Para obter informações sobre os valores disponíveis para seleção quando você atualizar o campo Estágio de vendas nos registros de oportunidade, consulte [Sobre estágios de vendas e recurso Atualização em massa](#) (na página 353).

O seguinte procedimento descreve como atualizar os registros selecionados em uma lista.

#### **Para atualizar os registros selecionados em uma lista**

- 1 Abra a lista de registros que você deseja atualizar.

**OBSERVAÇÃO:** quando você usa a funcionalidade Atualização em Massa, apenas os registros exibidos na página Lista estarão disponíveis para atualização. Por exemplo, se você exibir apenas dez registros na página Lista, apenas esses dez registros estarão disponíveis para atualização. Você pode exibir, no máximo, 100 registros na página Lista.

- 2 Se necessário, classifique a lista para que os registros que você deseja atualizar apareçam na parte superior da lista.

**DICA:** para classificar a lista por coluna, clique no título da coluna. Para classificar a lista pela mesma coluna, mas na ordem inversa, clique no título da coluna novamente.

- 3 Na página Lista do registro, clique em Menu e selecione Atualização em massa.
- 4 Na Etapa 1, desmarque a caixa de seleção dos registros que você não deseja atualizar e clique em Avançar.

**OBSERVAÇÃO:** Por padrão, a caixa de seleção é marcada para cada um dos registros para o qual você tem acesso de edição. Se você não tiver acesso de edição a um registro, a caixa de seleção para esse registro será desmarcada e não será possível marcá-la.

- 5 Na Etapa 2, selecione os campos que você deseja atualizar e informe novos valores para esses campos. Você pode selecionar até cinco campos a serem atualizados para novos valores. Para remover valores existentes de um campo, deixe a coluna Valor em branco na Etapa 2.
- 6 Clique em Encerrar.

## 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](#) (na página 166).

**NOTE:** For information about what happens when you merge divisions, see [About Merging Divisions and Deleting Divisions \(consulte \[Sobre a mesclagem de divisões e a exclusão de divisões na página 1255\]\(#\)\)](#).

When you merge two or more records, you specify the field values from the records that you want to keep in the record that you retain, which is called the *primary record*. The records that are deleted are called the *duplicate records*.

The following considerations apply to the merging of records:

- If a field has the same value on the primary record and on all of the duplicate records, and if the field is required, then you cannot change the value in that field during the merge operation. However, if the field is not required, then you can select a blank value instead of the existing value in the field.
- In fields that are updated by the system, the value defaults to the value from the primary record during the merge operation, and you cannot change the value.
- In a multi-select picklist field, you can specify which set of values you want to keep. The following options are available for you to select during the merge operation:
  - The set of values from the primary record.
  - The set of values from each of the duplicate records.
  - A set of values that includes the values from all of the records, up to a maximum of 10 values. Each value is included only once, even if that value appears in the set of values on two or more records.
  - A blank value, if the field is not required.
- If your company uses shared addresses, then you cannot select the individual fields in the billing, shipping, and primary addresses that are to be retained when you merge two or more accounts, or dealers, or partners, or contacts. For more information about address fields on accounts, contacts, and partners, see [Account Fields: Import Preparation \(consulte \[Campos da conta: preparação de importação na página 1787\]\(#\)\)](#), [Contact Fields: Import Preparation \(na página 1829\)](#), [Dealer Fields: Import Preparation](#), and [Partner Fields: Import Preparation \(consulte \[Campos do parceiro: Importar preparação na página 1914\]\(#\)\)](#). For more information about shared addresses, see [Addresses](#).

When you merge the records, the following happens:

- Any custom books that are linked to the primary record are always retained, but any custom books that are linked to the duplicate records are not automatically linked to the primary record. However, your administrator can enable an option on the company profile to allow you to link the custom books to the primary record automatically when you merge the records. For more information, see [About Retaining Linked Custom Books When Merging Records \(consulte \[Sobre como Reter Livros Personalizados Vinculados ao Mesclar Registros na página 168\]\(#\)\)](#).

The links to the custom books are never removed from the duplicate records during a merge operation, even if you select the option to link those books to the primary record. If you later restore a deleted duplicate record, then the custom books are still linked to the record.

- For the record types that support teams, the team members on the duplicate records are automatically linked to the primary record, but they are not removed from the duplicate records. If you later restore a deleted duplicate record, then the team members are still linked to the record. In the Team related information section on the primary record, the record-type access for the users who were the owners of the duplicate records is set to Merged Owner. The Merged Owner access level gives the user owner access to the primary record.

**NOTE:** After the records are merged, you can change the access level for these users. However, after you change the access level, you cannot change it back to Merged Owner again.

- If your company uses shared addresses, then the following happens:
  - When you merge two or more contacts, the primary address of the primary contact is retained, if it exists. The primary addresses of the duplicate contacts, as well as any other addresses that are linked to the duplicate contacts, are automatically linked to the primary contact and removed from the duplicate contacts. If the primary record does not have a primary address, then the duplicate records are checked to see if a primary address exists on any of those records. If a primary address is found on one of the

duplicate records, then that address becomes the primary address on the primary contact. The duplicate records are checked in the order in which they were added to the merge operation. After a primary address is found on a duplicate record, the remaining duplicate records are not checked for a primary address.

If neither the primary contact nor any of the duplicate contacts has a primary address, then the first linked address that is found on a duplicate contact (if one is found) becomes the primary address on the primary contact.

If you later restore a deleted duplicate contact, then none of the addresses that were linked to the duplicate contact before the merge operation, including the primary address, are available.

- When you merge two or more accounts, or dealers, or partners, the billing and shipping addresses of the primary record are retained, if they exist. If the primary record does not have a billing address, then the duplicate records are checked to see if a billing address exists on any of those records. If a billing address is found, then that billing address is copied to the primary record. Similarly, if the primary record does not have a shipping address, then the duplicate records are checked to see if a shipping address exists on any of those records. If a shipping address is found, then that shipping address is copied to the primary record. The duplicate records are checked in the order in which they were added to the merge operation. After a billing or shipping address is found, the remaining duplicate records are not checked for an address of that type.

With the exception of the billing and shipping addresses on accounts, dealers, and partners, all other addresses that are linked to a duplicate record are automatically linked to the primary record and removed from the duplicate record.

If you later restore a deleted duplicate account, dealer, or partner, then the billing and shipping addresses are available on the record (if they existed before the merge operation), but the links to any other addresses are not restored.

- If your company does not use shared addresses, then the following happens:

- When you merge two or more contacts, all of the addresses that are linked to a duplicate contact are automatically linked to the primary contact and removed from the duplicate contact. If the primary record did not have a primary address before the merge operation, then the first address that is linked to the primary record during the merge operation becomes the primary address on the primary contact. If you later restore a deleted duplicate contact, then none of the addresses that were linked to the duplicate contact, including the primary address, are available.

- When you merge two or more accounts, or dealers, or partners, the billing and shipping addresses on the duplicate records are not copied or linked to the primary record and are not removed from the duplicate records.

With the exception of the billing and shipping addresses on accounts, dealers, and partners, all other addresses that are linked to a duplicate record are automatically linked to the primary record and removed from the duplicate record.

If you later restore a deleted duplicate account, dealer, or partner, then the billing and shipping addresses are available on the record (if they existed before the merge operation), but the links to any other addresses are not restored.

- With the exceptions described earlier for custom books, teams, and addresses, and the exceptions described in About Merging Divisions and Deleting Divisions (consulte [Sobre a mesclagem de divisões e a exclusão de divisões](#) na página 1255), all of the records that are linked to a duplicate record are automatically linked to the primary record and removed from the duplicate record before it is deleted. If you later restore a deleted duplicate record, then the links from that record to other records are not restored and the related information sections of the restored record are empty. This is true even if the primary record and the duplicate record were both linked to the same record before the merge operation.

In most cases, Oracle CRM On Demand does not check for duplicate related records when the records that were linked to the duplicate record are linked to the primary record. To remove duplicate related records you must delete them. However, in the case of opportunities that are linked to accounts, Oracle CRM On Demand

does not link an opportunity from a merged account to the primary account if the opportunity has the same Opportunity Name and Primary Contact ID as an opportunity that is already linked to the primary account.

- If there are more than 9999 records of any record type linked to any one of the records that you want to merge, then the merge operation will not complete successfully. Also, if there are large numbers of records of any type linked to any of the records that you want to merge, then the merge operation might time out, even if the number of linked records of any one record type does not exceed 9999. Other factors can also cause a merge operation to time out, such as the types of records that are involved in the merge operation, the speed of your network, and the load on the Oracle CRM On Demand database and the Oracle CRM On Demand server. You can work around these issues by doing the following:
  - Unlink some of the linked records from the parent record as necessary before you merge the parent records.
  - Perform merge operations during off-peak hours.

#### **Before you begin:**

- To perform this procedure, your user role must include the Merge Records privilege. To merge records of the Division record type, your user role must also include both the Manage Users privilege and the Manage Roles and Access privilege.
  - At least one of the following conditions must be met:
    - Your access level for the primary record and your access level for each of the duplicate records allows you to delete the record.
    - Your user role includes the Merge Records Without Delete Access privilege.
- If your access level for the primary record does not allow you to delete the record, and if your user role does not include the Merge Records Without Delete Access privilege, then the Merge button is not available on the record.
- Note the record names so that you can select them during the merge.

#### **To merge records**

- 1 Select the record you want to retain as the primary record.  
For instructions on selecting records, see Finding Records (consulte [Localizando Registros](#) na página 79).
- 2 On the record Detail page, click the Merge button.
- 3 In Step 1, click the Lookup icon, and select the first duplicate record.
- 4 (Optional) To select an additional duplicate record, click the plus icon (+) and then click the Lookup icon.  
You can select a maximum of four duplicate records for the merge operation in addition to the primary record.
- 5 In Step 2, review the values for each record, and select the values to save with the record.  
The Value to Save column displays the values from the primary record by default.
- 6 In Step 3, if you want the books that are linked to the duplicate records to also be linked to the primary record when the records are merged, then select the check box.  
**NOTE:** Step 3 appears only if the Enable Merge of Duplicate Record's Books check box is selected on the company profile. If Step 3 does not appear, or if you do not select the check box in Step 3, then any books that are linked to the duplicate records are not automatically linked to the primary record when the records are merged. For more information, see About Retaining Linked Custom Books When Merging Records (consulte [Sobre como Reter Livros Personalizados Vinculados ao Mesclar Registros](#) na página 168).
- 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

## **Sobre como Reter Livros Personalizados Vinculados ao Mesclar Registros**

Quando você mescla dois ou mais registros, qualquer livro personalizado que esteja vinculado ao registro principal será sempre retido, mas qualquer livro que esteja vinculado aos registros duplicados não será automaticamente vinculado ao registro principal. Isso significa que se um usuário tiver acesso a um registro duplicado por meio da associação de um livro personalizado que está vinculado ao registro duplicado e se ele não tiver acesso a esse registro duplicado ou ao registro principal por meio de qualquer outro componente de controle de acesso, esse usuário não terá acesso ao registro principal depois que os registros forem mesclados, a menos que você vincule manualmente o livro adequado ao registro principal depois de mesclar os registros.

No entanto, se o administrador marcar a caixa de seleção Ativar Mesclagem de Livros de Registros Duplicados no perfil da empresa, quando você mesclar dois ou mais registros, uma etapa adicional na operação de mesclagem fornecerá a opção de vincular os livros personalizados dos registros duplicados ao registro principal.

### **Modos de Propriedade de Registros e Mesclagem de Registros**

Se você selecionar a opção para vincular os livros personalizados dos registros duplicados ao registro principal ao mesclar dois ou mais registros, o modo de propriedade do registro configurado para o tipo de registro determinará quais livros personalizados serão vinculados ao registro principal depois que você mesclar os registros, conforme descrito nas seções a seguir.

#### **Modo de Usuário**

Se o tipo de registro estiver configurado no modo Usuário, o seguinte ocorrerá, depois de você mesclar os registros:

- O campo Livro do registro principal mostra o livro de usuário do proprietário do registro principal.
- Todos os livros personalizados que estavam vinculados aos registros duplicados estão vinculados ao registro principal na seção de informações relacionadas dos livros na página de detalhes do registro principal.
- Todos os livros personalizados que estavam vinculados ao registro principal continuam vinculados ao registro principal na seção de informações relacionadas dos livros da página de detalhes do registro principal.
- Os links para os livros personalizados não são removidos dos registros duplicados. Se, posteriormente, você restaurar um registro duplicado, os livros personalizados ainda estarão vinculados ao registro.

#### **Modo de Livro**

Se o tipo de registro estiver configurado no modo Livro, o seguinte ocorrerá depois de você mesclar os registros:

- O livro personalizado selecionado no campo Livro da Etapa 2 da operação de mesclagem se torna o livro principal do registro principal. Se você selecionar o livro no registro principal, o livro principal de cada um dos registros duplicados ficará vinculado ao registro principal na seção de informações relacionada dos livros da página de detalhes do registro principal. No entanto, se você selecionar um livro em um registro duplicado como o livro principal, o livro que era o livro principal do registro principal não será vinculado automaticamente ao registro principal.

- Todos os livros personalizados que estavam vinculados aos registros duplicados serão vinculados ao registro principal na seção de informações relacionadas dos livros da página de detalhes do registro principal.
- Todos os livros personalizados não principais que estavam vinculados ao registro principal continuam vinculados ao registro principal na seção de informações relacionadas dos livros da página de detalhes do registro principal.
- Os links para os livros personalizados não são removidos dos registros duplicados. Se, posteriormente, você restaurar um registro duplicado, os livros personalizados ainda estarão vinculados ao registro.

### Modo Misto

Se o tipo de registro estiver configurado no modo Misto, o seguinte ocorrerá depois que você mesclar os registros:

- Se o registro principal e os registros duplicados tiverem um proprietário atribuído a eles, o comportamento será o mesmo de quando o tipo de registro estiver configurado no modo Usuário.
- Se o registro principal e os registros duplicados tiverem um livro personalizado principal atribuído a eles, o comportamento será o mesmo de quando o tipo de registro estiver configurado no modo Livro.
- Se o registro principal tiver um proprietário atribuído a ele e, se um ou mais dos registros duplicados tiverem um livro personalizado principal atribuído a eles, ocorrerá o seguinte depois que os registros forem mesclados:
  - O livro que selecionar no campo Livro na Etapa 2 da operação de mesclagem será mostrado no campo Livro do registro principal depois de os registros terem sido mesclados. Se você selecionar um livro personalizado em um registro duplicado, esse livro personalizado se tornará o livro principal do registro principal e o campo Proprietário do registro principal não será preenchido.  
Se você selecionar o livro de usuário no registro principal ou um livro de usuário em um registro duplicado, esse usuário se tornará o proprietário do registro principal e o campo Livro do registro principal mostrará o livro de usuário para o proprietário do registro principal. O registro principal não tem nenhum livro personalizado principal atribuído a ele.
  - Todos os livros personalizados que estavam vinculados aos registros duplicados, incluindo qualquer livro personalizado que era o livro principal em um registro duplicado, serão vinculados ao registro principal na seção de informações relacionadas dos livros da página de detalhes do registro principal.
  - Todos os livros personalizados que estavam vinculados ao registro principal continuam vinculados ao registro principal na seção de informações relacionadas dos livros da página de detalhes do registro principal.
- Se o registro principal tiver um livro personalizado principal atribuído a ele e um ou mais dos registros duplicados tiverem um proprietário atribuído a eles, ocorrerá o seguinte:
  - O livro que selecionar no campo Livro na Etapa 2 da operação de mesclagem será mostrado no campo Livro do registro principal depois de os registros terem sido mesclados. Se você selecionar o livro personalizado principal no registro principal ou um livro personalizado em um registro duplicado, esse livro personalizado se tornará o livro personalizado principal para o registro principal e o campo Proprietário no registro principal não será preenchido.  
Se você selecionar um livro de usuário em um registro duplicado, esse usuário se tornará o proprietário do registro principal e o campo Livro no registro principal mostrará o livro de usuário desse usuário. O registro principal não tem nenhum livro personalizado principal depois de os registros terem sido mesclados. O livro personalizado que era o livro principal do registro principal não será automaticamente vinculado ao registro principal, depois que os registros tiverem sido mesclados.
  - Todos os livros personalizados que estavam vinculados aos registros duplicados serão vinculados ao registro principal na seção de informações relacionadas dos livros da página de detalhes do registro principal.
  - Todos os livros personalizados não principais que estavam vinculados ao registro principal continuam vinculados ao registro principal na seção de informações relacionadas dos livros da página de detalhes do registro principal.

- Os links para os livros personalizados não são removidos dos registros duplicados. Se, posteriormente, você restaurar um registro duplicado, os livros personalizados ainda estarão vinculados ao registro.

### **Sobre as Informações nos Links para Livros Personalizados**

Se um livro personalizado estiver vinculado ao registro principal e também ao registro duplicado antes de você mesclar os registros, as informações no link para o livro do registro principal serão retidas depois que os registros forem mesclados, incluindo a configuração na caixa de seleção Associação Automática. Se um livro personalizado estiver vinculado a um registro duplicado e não estiver vinculado ao registro principal antes de você mesclar os registros, ocorrerá o seguinte quando o livro personalizado for vinculado ao registro principal depois que os registros forem mesclados:

- A caixa de seleção Associação Automática no link para o registro principal não estará marcada, mesmo se a caixa de seleção Associação Automática tiver sido marcada no link para o registro duplicado.
- Os campos Data de Início e Data de Término no link para o registro principal são preenchidos com as informações dos campos correspondentes no link para o registro duplicado ou são deixados em branco se não estiverem preenchidos no link para o registro principal.

### **Tópicos relacionados**

Para obter mais informações sobre os modos de propriedade dos registros, consulte o seguinte tópico:

- Sobre acesso aos dados, compartilhamento de registro e propriedade de registro (consulte [Sobre acesso a dados, compartilhamento de registros e propriedade de registro](#) na página 50)

## **Adicionando Observações**

Para tipos de registro que oferecem suporte ao recurso de observações, você pode adicionar uma observação de duas maneiras:

- Clicando no ícone de observação, na parte superior direita da Página de detalhes do registro. Ele estará disponível se o Message Center estiver ativado para sua empresa. Com esse método, você pode adicionar observações a uma lista de observações para o registro e se inscrever para receber observações que são adicionadas ao registro.
- Clicando em Novo na seção Observações.

Se o administrador da empresa disponibilizou o ícone de observação, normalmente, a seção Observações não estará disponível. No entanto, se a seção Observações estiver presente, as observações que você adicionar à lista também serão adicionadas à seção Observações.

Para obter mais informações sobre o Message Center, consulte [Trabalhando com o Message Center \(na página 47\)](#). Para obter mais informações sobre como usar a lista de observações, consulte [Trabalhando com a lista de observações \(na página 173\)](#).

O método usado para criar uma observação não faz diferença nas permissões de acesso à observação.

### **Para adicionar uma observação usando o ícone de observação**

- 1 Selecione o registro.  
Para obter instruções sobre como selecionar registros, consulte [Localizando registros \(na página 79\)](#).
- 2 Na página Detalhes, clique no ícone de observação.
- 3 Clique em Nova Observação.
- 4 Na primeira linha da observação, preencha o Assunto.
- 5 Para evitar que outros usuários exibam a observação, marque a caixa de seleção Privado.  
Para obter informações sobre como a caixa de seleção Privado controla o acesso à observação, consulte [Página Editar observações \(na página 171\)](#).
- 6 Clique em Salvar.

### Para adicionar uma observação na seção Observações

- 1 Selecione o registro.  
Para obter instruções sobre como selecionar registros, consulte [Localizando registros \(na página 79\)](#).
- 2 Na Página de detalhes, role até a seção Observações e clique em Novo na barra de título Observações.
- 3 Na página de edição da observação, preencha o campo Assunto e (se desejar) o campo Descrição.  
**OBSERVAÇÃO:** Dependendo da configuração da sua empresa, um editor HTML poderá estar disponível para o campo Descrição. Para obter mais informações, consulte [Sobre o Editor HTML \(consulte About the HTML Editor na página 66\)](#).
- 4 Para impedir que outras pessoas exibam a observação, selecione Privado.  
Para obter informações sobre como a caixa de seleção Privado controla o acesso à observação, consulte [Página Editar observações \(na página 171\)](#).
- 5 Salve o registro.

### Página Editar Observações

A página Editar observações permite adicionar uma observação a um registro ou atualizar informações em uma observação existente. Ela mostra o conjunto completo de campos de um registro de observação. A tabela a seguir descreve os campos na página Editar observações.

Campo	Descrição
Assunto	Um campo de texto obrigatório onde no qual você insere uma descrição breve do conteúdo ou objetivo da observação.
Privado	<p>Se você for o criador da observação, a caixa de seleção Privado funcionará da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Se você não marcar a caixa de seleção Privado ou desmarcá-la depois de marcá-la anteriormente, qualquer pessoa com acesso ao registro poderá ver a observação sobre ele.</li> <li>■ Se você marcar a caixa Privado, a observação não ficará visível para os outros usuários, por padrão, mesmo se a observação estiver vinculada a um registro que esteja visível para outras pessoas. No entanto, a observação poderá ser vista por alguns usuários. Os usuários que têm o privilégio Exibir observações privadas ativado na sua função de usuário podem ver todas as observações que têm a marca de seleção Privado marcada, independentemente do proprietário da observação. O privilégio Exibir observações privadas não permite que um usuário atualize ou exclua uma observação que tenha a caixa de seleção Privado marcada ou que pertença a outro usuário. Normalmente, o privilégio Exibir observações privadas é concedido apenas a administradores de empresa.</li> </ul> <p>Se você marcar a caixa de seleção Privado em uma observação não criada por você, apenas o criador da observação e os usuários que têm o privilégio Exibir observações privadas poderão ver a observação depois que você salvar as alterações. Você e outros usuários não poderão ver a observação. No entanto, o seu nome é exibido no campo Proprietário da observação.</p>
Descrição	<p>O conteúdo da observação. O número máximo de caracteres permitido é 16.350.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> diferentes restrições se aplicam quando você importa observações no Oracle CRM On Demand (consulte Campos de observação:</p>

Campo	Descrição
	<p>preparação para importação (consulte <a href="#">Campos de observação: preparação de importação na página 1901</a>)).</p> <p>Dependendo da configuração da sua empresa, um editor HTML poderá estar disponível para o campo Descrição. Para obter mais informações, consulte <a href="#">Sobre o Editor HTML (consulte <a href="#">About the HTML Editor</a> na página 66)</a>.</p>

## Página Observações (Lista)

A página Observações mostra todas as observações vinculadas a um registro. A tabela a seguir descreve o que é possível fazer nessa página.

Para fazer isto	Siga estas etapas
Criar uma observação	Na barra de título Observações, clique no botão Nova observação. Na página Editar observações, digite as informações necessárias e salve o registro.
Excluir uma observação	Clique no link Excluir na linha do registro que deseja excluir. É possível restaurar itens excluídos até 30 dias após sua exclusão.
Localizar uma observação	<p>Clique em um cabeçalho de coluna para classificar os dados para essa coluna. Se os controles de Pesquisa alfa estiverem disponíveis, será possível clicar no cabeçalho da coluna Assunto e, em seguida, clicar em uma letra na barra Alfa para localizar observações nas quais o assunto inicia com aquela letra. Para observações que começam com números, clique em 0-9.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> Caso o idioma do usuário seja coreano, japonês, chinês simplificado ou chinês tradicional, os controles de Pesquisa alfa não estarão disponíveis.</p>
Percorrer a lista na página	Clique nos ícones de navegação na parte superior ou inferior da página da lista para ir para a página seguinte, para a página anterior, para a primeira página ou para a última página da lista.
Mostrar mais/menos registros	Na lista suspensa Número de registros exibidos na parte inferior da página, selecione um número de registros a serem vistos de uma só vez.
Atualizar uma observação	Clique no link Editar na linha do registro que deseja atualizar. Na página Editar observações, atualize as informações e salve o registro. Se a edição em linha estiver ativada para a empresa, você também poderá editar os campos exibidos na página Observação em linha.
Marcar uma observação como privada	<p>Clique no link Editar na linha do registro que deseja atualizar. Na página Editar observações, marque a caixa de seleção Privado. Se a edição em linha estiver ativada para a empresa, você também poderá marcar a caixa de seleção Privada na página Observação.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> Alguns usuários têm acesso às observações que pertencem a outros usuários e que têm a caixa de seleção Privado marcada. Para obter mais informações sobre como a caixa de seleção Privado controla o acesso à observação, consulte a <a href="#">Página Editar observações (na página 171)</a>.</p>

Para fazer isto	Siga estas etapas
Exibir detalhes das observações	Clique no link Editar na linha do registro que deseja exibir. Na página Editar observações, revise os detalhes da observação.

## Trabalhando com a lista de observações

Se este recurso estiver habilitado para a empresa, as páginas Detalhes do registro conterão um ícone de observação no canto superior direito da página. O número próximo ao ícone indica o número de observações anexadas ao registro.

Quando você clica no ícone de observação, a lista de observações é exibida. Para cada observação, o nome do usuário que a criou é exibido, além do assunto ou da primeira parte do texto, se não houver nenhum assunto. A data da observação é exibida ou, se ela for de hoje, a hora.

Na lista de observações, você pode fazer o seguinte:

Para fazer isto	Siga estas etapas
Exibir uma observação	Role até a observação.
Criar uma nova observação	Clique em Nova Observação. Digite um assunto na primeira linha, digite a observação e clique em Salvar. A observação é enviada para o Message Center de todos os usuários que assinaram o registro. No Message Center, os usuários podem clicar em um link na observação para navegar até o registro.
Assinar observações no registro	Clique em Assinar. Para obter mais informações, consulte Assinando observações (consulte <a href="#">Assinando para Receber Observações</a> na página 173).
Excluir uma observação	Role até a observação obrigatória e clique em Excluir. Essa ação exclui a observação do Message Center e das páginas Detalhes do registro.
Exibir detalhes do usuário que enviou uma observação	Role até a observação obrigatória e clique no nome do usuário. A página Usuário - Detalhes do usuário é exibida.

## Assinando para Receber Observações

Você pode assinar observações adicionadas a um registro para que, quando alguém adicionar uma observação ao registro, ela seja enviada para o Message Center. Você pode assinar observações em qualquer registro para o qual tenha acesso.

No Message Center você pode clicar em um link em uma observação em um registro para navegar até ele.

Para obter mais informações sobre o Message Center, consulte [Trabalhando com o Message Center \(na página 47\)](#).

### ***Para assinar observações de um registro***

- 1 Selecione o registro.

Para obter mais informações sobre como selecionar registros, consulte [Localizando registros \(na página 79\)](#).

- 2 Na página Detalhes, clique no ícone de observação.
- 3 Clique no botão Assinar.  
O rótulo do botão muda para Cancelar assinatura. Você pode cancelar a subscrição clicando no botão Cancelar assinatura.

## Enviando observações para outros usuários

Você pode enviar uma observação para outros usuários clicando em um ícone de observação exibido próximo ao nome de um usuário no aplicativo. A observação é enviada para o Message Center do usuário.

Você pode usar essas dependências com os campos associados ao nome de um usuário, como Nome, Proprietário, Criado por e Modificado por. Esses campos aparecem em páginas Detalhes, listas e outros locais do aplicativo.

No Message Center você pode responder a observações de outros usuários.

[Você pode adicionar registros de usuário à seção Registros favoritos na Barra de ação.](#) Isso permite o acesso rápido aos usuários para os quais você costuma enviar mensagens.

Para obter mais informações sobre como usar o Message Center, consulte [Trabalhando com o Message Center \(na página 47\)](#).

### *Para enviar uma observação a outro usuário*

- 1 Mova o ponteiro sobre o campo associado ao nome do usuário para que o ícone de observação apareça.
- 2 Clique no ícone de observação
- 3 Digite a observação e clique em Salvar.

## Trabalhando com Anexos

Dependendo de como o administrador da sua empresa configurar a sua função do usuário e seus perfis de acesso, você poderá anexar arquivos (e, em alguns casos, URLs) a vários tipos de registro. Para obter instruções sobre como anexar arquivos, consulte estes tópicos:

- Para obter instruções sobre como anexar arquivos e URLs através do item relacionado Anexos pré-configurados, consulte [Anexando arquivos e URLs a registros \(na página 176\)](#).
- Para obter instruções sobre como anexar arquivos a registros que suportam campos de anexo, consulte [Anexando arquivos a registros por meio de campos de anexo \(na página 180\)](#).

Para obter uma lista de tipos de registros que suportam o item relacionado Anexo pré-configurado e uma lista dos tipos de registros que suportam campos do anexo, consulte [Sobre anexos \(na página 174\)](#).

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter mais informações relacionadas a anexos:

- [Sobre Anexos \(na página 174\)](#)
- Itens Relacionados ao Anexo (consulte [Attachment Related Items](#) na página 178)
- [Página Lista de Anexos \(na página 179\)](#)

### Sobre Anexos

Dependendo do tipo de registro e de como o administrador da empresa configurou o Oracle CRM On Demand, você pode anexar arquivos a alguns registros das seguintes maneiras:

- Por meio do item relacionado Anexos em registros pais
- Por meio de campos de anexo

## Sobre o item relacionado Anexos

Em determinados tipos de registro, o administrador da empresa pode adicionar o item relacionado Anexos pré-configurado à apresentação de página de registro. Em seguida, você pode vincular vários anexos a um registro principal. Um anexo vinculado a um registro principal dessa forma pode conter um arquivo ou um URL.

Os seguintes tipos de registro suportam o item relacionado Anexos pré-configurado:

- Conta
- Atividade
- Campanha
- Contato
- Objetos Personalizados 01, 02 e 03
- Concessionária
- Evento
- Fundo
- Solicitação de Fundos
- Família
- Lead
- Oportunidade
- Parceiro
- Associação ao Programa
- Solicitação de Serviço
- Solução

Anexos também podem ser vinculados a registros de alerta e de estágio de vendas.

Para obter informações sobre como anexar arquivos e URLs a registros por meio do item relacionado Anexos pré-configurado, consulte os seguintes tópicos:

- [Anexando arquivos e URLs a registros \(na página 176\)](#)
- [Itens Relacionados ao Anexo \(consulte \[Attachment Related Items\]\(#\) na página 178\)](#)
- [Página Lista de Anexos \(na página 179\)](#)

## Sobre Campos de Anexo

Nos tipos de registro a seguir, você pode anexar um único arquivo a um registro por meio dos campos de anexo. Dependendo de como o administrador da empresa configurou as apresentações de página, os campos de anexo podem estar disponíveis nos seguintes tipos de registro:

- Objetos personalizados 01, 02, 03, 04 e posteriores

**OBSERVAÇÃO:** o administrador de sua empresa também pode configurar tipos de registros do Objeto personalizado como itens relacionados sobre outros tipos de registros. Se os campos do anexo estiverem disponíveis no tipo de registro do Objeto personalizado, você pode anexar um arquivo a cada registro relacionado. Tais configurações permitem que você vincule vários arquivos a um registro principal. Para obter mais informações, consulte [Sobre configurações do anexo \(consulte \[Sobre Configurações de anexo\]\(#\) na página 1456\)](#).

- Relatório de Auditoria do Estoque
- Transação de Amostra
- Assinatura

Os seguintes tipos de registro também oferecem suporte a campos de anexo. Entretanto, esses tipos de registro só podem ser usados como itens relacionados, da seguinte maneira:

- Credencial - Anexo

O tipo de registro Credencial - Anexo só está disponível como um item relacionado no tipo de registro Credencial.

■ Aplicação - Anexo

O tipo de registro Aplicação - Anexo só está disponível como um item relacionado no tipo de registro Aplicativo.

■ Anexo de Plano Comercial

O tipo de registro Anexo de plano comercial só pode ser disponibilizado como um item relacionado no tipo de registro Plano comercial.

■ Certificação - Anexo

O tipo de registro Certificação - Anexo só está disponível como um item relacionado no tipo de registro Certificação.

■ Curso - Anexo

O tipo de registro Curso - Anexo só está disponível como um item relacionado no tipo de registro Curso.

■ Exame - Anexo

O tipo de registro Exame - Anexo só está disponível como um item relacionado no tipo de registro Exame.

■ Solicitação MDF - Anexo

O tipo de registro Solicitação MDF - Anexo só está disponível como um item relacionado no tipo de registro Solicitação MDF.

■ Objetivo - Anexo

O tipo de registro Objetivo - Anexo só está disponível como um item relacionado no tipo de registro Objetivo.

■ Programa de Parceria - Anexo

O tipo de registro Programa de parceiro - Anexo só está disponível como um item relacionado no tipo de registro Programa de parceiro.

■ Política - Anexo

O tipo de registro Política - Anexo só está disponível como um item relacionado no tipo de registro Política.

■ Solicitação de preços especiais - Anexo

O tipo de registro Solicitação de preços especiais - Anexo só está disponível como um item relacionado no tipo de registro Solicitação de preços especiais.

Alguns desses tipos de registro são específicos do setor ou do Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition e talvez não estejam disponíveis na sua edição do Oracle CRM On Demand.

Para obter informações sobre como anexar arquivos a registros por meio de campos de anexo, consulte [Anexando arquivos a registros por meio de campos de anexo \(na página 180\)](#).

## Anexando arquivos e URLs a registros

**OBSERVAÇÃO:** este tópico se aplica somente aos anexos que estão vinculados aos registros através do item relacionado Anexos pré-configurados. Para obter uma lista de tipos de registros que suportam o item relacionado Anexos pré-configurados, consulte [Sobre anexos \(na página 174\)](#).

Para tipos de registro que oferecem suporte ao item relacionado pré-configurado Anexos, você pode anexar arquivos e URLs a um registro principal. Depois de anexar um arquivo ou uma URL a um registro, você pode:

- Exibir o anexo
- Selecionar um anexo diferente
- Para um anexo de arquivo, atualize o conteúdo do arquivo e substitua o anexo anterior pelo revisado

When attaching files to records, the following considerations apply:

- You can upload compressed files, including .zip files.

- For data protection and security reasons, each file that you attempt to upload is checked to determine whether it is an executable file, regardless of the file extension. If a file is identified as an executable file, then you cannot upload it.
- A file name can contain any character that is supported for use in file names in Microsoft Windows.
- In the case of files that are uploaded as attachments to records through the preconfigured Attachments related information section, you cannot upload two files with the same file name as attachments to the same parent record. However, all photographs that are uploaded from mobile devices that use the iOS operating system are given the same name by the mobile device. To ensure uniqueness of file names within the set of attachments linked to a parent record, Oracle CRM On Demand appends the current timestamp to the file name of all such files. This means that if you upload the same file as an attachment more than once from a mobile device that uses the iOS operating system, then the file is added as an attachment each time that you upload it, but the file names of the attachments in Oracle CRM On Demand are different.
- Each file that you attempt to upload is scanned for viruses. If a virus is found in the file, the file is not uploaded, and a message appears.
- Uploaded files must be less than 20 MB. If you have a large file, consider the following options:
  - Compress the file to make it smaller.
  - Split the file into smaller files (and compress them if necessary).
  - Place the file on a public server and indicate the path and file name for it instead of attaching the file to the record.

### **Para anexar um arquivo ou um URL a um registro**

- 1 Selecione o registro ao qual deseja anexar o arquivo ou o URL.  
Para obter instruções sobre como selecionar registros, consulte [Localizando registros \(na página 79\)](#).
- 2 Na Página de detalhes, role para baixo até a seção Anexos e clique em Adicionar anexos ou Adicionar URL na barra de título.  
**OBSERVAÇÃO:** Se você deseja enviar os usuários a um servidor público para acessar o arquivo, clique em Adicionar URL, em vez de clicar em Adicionar anexo, e siga o procedimento para adicionar um anexo de URL, e não um anexo de arquivo.
- 3 Na página Anexo - Editar, siga este procedimento:
  - Para um anexo de arquivo, clique no botão Procurar próximo ao campo Arquivo e selecione o arquivo. Depois de ter selecionado o arquivo, o campo Nome do Anexo mostrará o nome do arquivo, sem a extensão do arquivo por padrão. Se desejar usar um nome diferente como o nome de exibição que identifica o anexo do arquivo, altere o valor no campo Nome do Anexo.  
**OBSERVAÇÃO:** se você estiver usando um dispositivo com uma versão do sistema operacional iOS que seja compatível com o uso do Oracle CRM On Demand, a opção de tirar uma foto ou criar um vídeo também estará disponível. Depois de tirar a fotografia ou criar o vídeo, será feito upload automático do arquivo para o Oracle CRM On Demand como anexo.
  - Para um anexo de URL, preencha o campo URL com o endereço URL (por exemplo [www.crmondemand.com](http://www.crmondemand.com)) e o campo Nome do anexo com um nome de exibição que identifique o URL. O tamanho máximo permitido do endereço URL é de 1999 caracteres.  
Se a string de texto que você inserir no campo do URL começar com <http://> ou com <https://>, pode ser que o texto seja convertido automaticamente em um link depois que o valor do campo for salvo. A caixa de seleção Converter valores do texto do URL em links no perfil da empresa determina o comportamento desse texto no campo URL, da seguinte maneira:
    - Se a caixa de seleção no perfil da empresa estiver selecionada, o texto será convertido automaticamente em um link depois que o valor do campo for salvo.
    - Se a caixa de seleção não estiver selecionada, o texto não será convertido em um link.

**OBSERVAÇÃO:** Se você tiver colocado um anexo de arquivo em um servidor público, preencha o campo de URL com o caminho e o nome de arquivo usando a diretiva file: como file://///<nome\_computador>/<diretório>/<nome\_arquivo>, com 5 barras após file:, por exemplo, file://///scdept/attachments/products.xls. Para obter informações sobre o suporte do navegador do sistema de arquivos local e a URL do caminho do compartilhamento usando o protocolo file:, consulte a documentação do produto do navegador.

- 4 Na página Anexo - Edição:
  - Se quiser adicionar outro anexo do mesmo tipo (arquivo ou URL), clique em Salvar e Novo.
  - Se tiver acabado de adicionar desse tipo, clique em Salvar.

#### **Para exibir um anexo**

- 1 Selecione o registro ao qual o arquivo ou o URL será anexado.  
Para obter instruções sobre como selecionar registros, consulte [Localizando registros \(na página 79\)](#).
- 2 Na Página de detalhes, role para baixo até a seção Anexos e clique em Exibir na linha apropriada.

#### **Para selecionar um anexo diferente**

- 1 Selecione o registro ao qual o arquivo ou o URL será anexado.  
Para obter instruções sobre como selecionar registros, consulte [Localizando registros \(na página 79\)](#).
- 2 Na Página de detalhes, role para baixo até a seção Anexos e clique no link Nome do anexo do anexo que deseja substituir.
- 3 Na página Anexo - Editar, siga este procedimento:
  - Para um anexo de arquivo, clique no botão Procurar e selecione o novo arquivo. Depois de ter selecionado o novo arquivo, o campo Nome do Anexo será automaticamente atualizado para mostrar o nome do novo arquivo sem a extensão do arquivo. Atualize o campo Nome do anexo, se necessário.
  - Para um anexo de URL, preencha o campo URL com o novo endereço URL e atualize o campo Nome do anexo, se necessário.
- 4 Na página Anexo - Edição, clique em Salvar.

**DICA:** para verificar se você inseriu as informações corretas do anexo, clique no link Voltar até retornar à página de detalhes do registro original. Na seção Anexos, revise o novo registro de anexo.

#### **Para atualizar um anexo de arquivo**

- 1 Abra o anexo de sua localização original, mas não de dentro do Oracle CRM On Demand.
- 2 Edite o arquivo e salve-o localmente, como no seu disco rígido.
- 3 Conecte-se ao Oracle CRM On Demand.
- 4 Selecione o registro ao qual deseja anexar o arquivo atualizado.  
Para obter instruções sobre como selecionar registros, consulte [Localizando registros \(na página 79\)](#).
- 5 Na Página de detalhes, role para baixo até a seção Anexos e clique em Substituir na linha do anexo do arquivo.
- 6 Na janela Substituir anexo, selecione o arquivo atualizado e clique em Salvar.

#### **Attachment Related Items**

**OBSERVAÇÃO:** este tópico se aplica somente aos anexos que estão vinculados aos registros através do item relacionado Anexos pré-configurados. Para obter uma lista de tipos de registros que suportam o item relacionado Anexos pré-configurados, consulte [Sobre anexos \(na página 174\)](#).

The following table describes field information for a file or URL that you attach as a related item on a record. Some fields appear on the Detail pages for the record type you are attaching the file to; other fields appear on the Attachment Edit page.

Review the information in the following table to make sure your file meets the file size and file type requirements.

Field	Description
File	For a file attachment, this field shows the path and filename of the attached file.
Attachment Name	The name you want to use to identify the file or URL. When you upload a file as an attachment, the Attachment Name field shows the name of the file without the file extension by default, but you can change the name.
Size (in Bytes)	For a file attachment, the file size. The file size must be less than 20 megabytes (MB). If the attachment is a URL, the Size field shows a value of 2 kilobytes (KB) by default.
Type	For a file attachment, this field shows the file type, such as .doc for a Microsoft Word document. For data protection and security reasons, each file that you attempt to upload is checked to determine whether it is an executable file, regardless of the file extension. If a file is identified as an executable file, then you cannot upload it.  For a URL attachment, it displays URL.
URL	For a URL attachment, this field contains the complete URL address. The maximum allowed length of the URL address is 1999 characters.
Created By	The alias of the person who first attaches the file to the record. The value in this field is system-generated.
Modified By	The name of the person who updates the record followed by the date and time it is updated. The value in this field is system-generated.

### Página Lista de Anexos

**OBSERVAÇÃO:** este tópico se aplica somente aos anexos que estão vinculados aos registros através do item relacionado Anexos pré-configurados. Para obter uma lista de tipos de registros que suportam o item relacionado Anexos pré-configurados, consulte [Sobre anexos \(na página 174\)](#).

A página Lista de anexos mostra todos os arquivos e URLs vinculados a um registro. É possível acessar a página Lista de anexos clicando no link Exibir lista completa na seção Anexos do registro principal.

A tabela a seguir descreve as tarefas que podem ser executadas na página Lista de anexos.

Para fazer isto	Siga estas etapas
Anexar um arquivo ao registro	Na barra de título Anexos, clique no botão Adicionar anexo. Na página Anexo - Editar, digite as informações necessárias e salve o registro.
Anexar um URL ao registro	Na barra de título Anexos, clique no botão Adicionar URL. Na página Anexo - Editar, digite as informações necessárias e salve o registro.

Para fazer isto	Siga estas etapas
Excluir um anexo	Clique no link Excluir na linha do registro que deseja excluir. É possível restaurar itens excluídos até 30 dias após sua exclusão.
Localizar um anexo	Clique no cabeçalho da coluna Nome do anexo para classificar os dados. Em seguida, clique em uma letra na barra do alfabeto. Para nomes de anexo que começam com números, clique em 0-9.
Percorrer a lista na página	Clique nos ícones de navegação na parte superior ou inferior da página da lista para ir para a página seguinte, para a página anterior, para a primeira página ou para a última página da lista.
Selecionar um anexo diferente para substituir o atual	Clique no link Substituir na linha do registro que deseja alterar. Na página Anexo - Editar, selecione outro arquivo e salve o registro.
Mostrar mais/menos registros	Na lista suspensa Número de registros exibidos na parte inferior da página, selecione um número de registros a serem vistos de uma só vez.
Classificar a lista de anexos	Clique no cabeçalho da coluna sublinhado pelo qual deseja classificar. Se o cabeçalho da coluna não estiver sublinhado, não será possível classificar por esse campo.
Exibir o anexo	Clique no link Exibir na linha do registro que deseja exibir. Isso abre o arquivo ou leva você até o URL.

### Anexando arquivos a registros por meio de campos de anexo

Os campos do anexo são suportados nos tipos de registros do Objeto personalizado e em determinados tipos de registros que são específicos da indústria ou específicos para Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition. Os campos do anexo permite que você anexe um arquivo único a um registro. Para obter uma lista dos tipos de registros nos quais os campos do anexo são suportados, consulte [Sobre anexos \(na página 174\)](#).

O administrador da sua empresa determina se os campos de anexo estão disponíveis nas apresentações de página para a sua função de usuário.

When attaching files to records, the following considerations apply:

- You can upload compressed files, including .zip files.
- For data protection and security reasons, each file that you attempt to upload is checked to determine whether it is an executable file, regardless of the file extension. If a file is identified as an executable file, then you cannot upload it.
- A file name can contain any character that is supported for use in file names in Microsoft Windows.
- In the case of files that are uploaded as attachments to records through the preconfigured Attachments related information section, you cannot upload two files with the same file name as attachments to the same parent record. However, all photographs that are uploaded from mobile devices that use the iOS operating system are given the same name by the mobile device. To ensure uniqueness of file names within the set of attachments linked to a parent record, Oracle CRM On Demand appends the current timestamp to the file name of all such files. This means that if you upload the same file as an attachment more than once from a

mobile device that uses the iOS operating system, then the file is added as an attachment each time that you upload it, but the file names of the attachments in Oracle CRM On Demand are different.

- Each file that you attempt to upload is scanned for viruses. If a virus is found in the file, the file is not uploaded, and a message appears.
- Uploaded files must be less than 20 MB. If you have a large file, consider the following options:
  - Compress the file to make it smaller.
  - Split the file into smaller files (and compress them if necessary).
  - Place the file on a public server and indicate the path and file name for it instead of attaching the file to the record.

O procedimento a seguir descreve como anexar um arquivo a um registro por meio dos campos de anexo.

### ***Para anexar um arquivo a um registro por meio dos campos de anexo***

- 1 Na página de edição do registro ao qual você deseja anexar o arquivo, no campo Anexo, clique no ícone de clipe de papel:



- 2 Procure o arquivo que deseja anexar e selecione-o.

**OBSERVAÇÃO:** se você estiver usando um dispositivo com uma versão do sistema operacional iOS que seja compatível com o uso do Oracle CRM On Demand, a opção de tirar uma foto ou criar um vídeo também estará disponível. Depois de tirar a fotografia ou criar o vídeo, será feito upload automático do arquivo para o Oracle CRM On Demand como anexo.

- 3 Salve suas alterações.

**OBSERVAÇÃO:** dependendo de como o administrador de sua empresa configura a apresentação de página, você pode visualizar o campo Nome do arquivo do anexo e o campo Tamanho do anexo (em bytes) na página. Se esses campos existirem, eles serão preenchidos automaticamente com o nome e tamanho do arquivo quando você salvar o registro. Você não pode editar esses campos.

Você pode remover um arquivo anexado de um registro. No entanto, quando remover o arquivo, ele será excluído do banco de dados do Oracle CRM On Demand e não será possível restaurá-lo de dentro do Oracle CRM On Demand.

**DICA:** antes de remover o arquivo do registro, faça download do arquivo para sua máquina local ou para outro servidor e salve-o.

O procedimento a seguir descreve como remover um arquivo de um registro.

### ***Para remover um arquivo de um registro***

- 1 Na página de edição do registro, clique no ícone X ao lado do campo Anexo.
- 2 Confirme que você deseja remover o arquivo do registro.

## **Usando Scripts de Avaliação**

Se o administrador da empresa configurar scripts de avaliação, você poderá acessar os scripts para coletar informações sobre o cliente ou a oportunidade de vendas. As informações podem ser mapeadas para o registro principal e usadas nos relatórios e análises posteriormente.

O aplicativo permite acessar scripts destes tipos de registro:

- Conta (Pesquisas de Conta)
- Atividade (avaliações de atividade em uma chamada de vendas, tarefa ou compromisso)
- Plano de negócios (avaliações de plano de negócios)

- Contato (pesquisas de satisfação do cliente)
- Lead (scripts de qualificação do lead)
- Objetivo (Avaliações de Objetivo)
- Oportunidade (Avaliações da Oportunidade)
- Solicitação de serviço (scripts de chamada e pesquisas de satisfação do cliente)

O administrador da empresa pode configurar filtros para ajudar a identificar a avaliação apropriada para uma tarefa. Por exemplo, um script de avaliação de qualificação de lead pode ser configurado com os seguintes filtros:

- Nível da conta = Ouro
- Segmento = Grande
- Região = Oeste

Quando você inicia um script de avaliação de um registro de lead com os valores de campo do filtro correspondente, o script de qualificação do lead correto é listado. Após a conclusão de uma avaliação, os dados que o administrador da empresa altera subsequentemente no script do modelo não serão refletidos no registro de avaliação concluído. A seção de resposta é a única exceção a essa regra. O administrador da empresa pode alterar os dados na seção de resposta a qualquer momento, e as alterações serão refletidas na página de detalhes da avaliação quando você trabalhar nas questões do modelo.

**Antes de começar.** Para usar scripts de avaliação, sua função do usuário deve ser configurada para permitir o acesso aos registros de avaliação. Para obter mais informações sobre as configurações necessárias, consulte [Sobre scripts de avaliação \(na página 2006\)](#)

### **Para usar um script de avaliação**

- 1 Selecione o registro.

Para obter instruções sobre como selecionar registros, consulte [Localizando registros \(na página 79\)](#).

- 2 Na Página de detalhes do registro, role para baixo até a seção de script e clique em Adicionar.

- 3 Se necessário, selecione o script na janela de Pesquisa.

Se somente um script atender aos critérios definidos pelo administrador da empresa, o script será aberto automaticamente. Caso contrário, você precisará selecionar o script apropriado na janela de Pesquisa.

**DICA:** para localizar o script adequado, selecione uma opção na lista suspensa e clique em Ir.

- 4 Na página do script, faça as perguntas ao seu cliente e preencha as informações.

- 5 Clique em Salvar.

Dependendo de como o administrador da empresa configurou esse script, estes eventos poderão ocorrer:

- Uma pontuação é calculada e comparada a um limite.
- Dependendo do nível da pontuação, se estiver acima ou abaixo do limite, um resultado será calculado.
- A pontuação, as respostas às perguntas e o resultado são mapeados de volta ao registro pai.
- A data da última avaliação também é preenchida.

## **Excluindo e restaurando registros**

Quando você exclui um registro ou uma lista de registros, os registros são armazenados por 30 dias na área Itens Excluídos. Durante esse tempo, é possível restaurar os registros. No entanto, após 30 dias, os itens excluídos serão limpos permanentemente e não poderão ser recuperados.

**OBSERVAÇÃO:** para obter uma lista de tipos de registro que estão armazenados na área Itens Excluídos, consulte [Oracle Web Services On Demand Guide](#), que está disponível na biblioteca da documentação do [Oracle CRM On Demand](#) em [Oracle Technology Network](#).

### **Tipos de operações de exclusão**

Quando você exclui um registro, as operações de exclusão que foram executadas no registro e seus registros relacionados serão determinados pelos tipos de registro e os relacionamentos entre os registros. Os tipos de operações de exclusão serão os seguintes:

- **Exclusão direta.** Quando você exclui um registro, o próprio registro será excluído. Esta operação é chamada de *exclusão direta*.
- **Exclusão em cascata.** Quando você exclui um registro, qualquer um dos registros filhos do registro que não sejam um tipo de registro nível superior, como observações e anexos, também serão excluídos. Esta operação é chamada de *exclusão em cascata*.

As seguintes exceções são aplicadas:

- Uma exclusão em cascata não será executada em registros de trilha de auditoria quando o seu registro pai for excluído.
- Uma exclusão em cascata não será executada em um registro de endereço filho se ele for um endereço compartilhado.
- **Exclusão profunda.** Em alguns casos, quando você exclui um registro, alguns dos registros filhos do registro que sejam um tipo de registro nível superior também serão excluídos. Esta operação é chamada de *exclusão profunda*.

Quando uma exclusão profunda for executada em um registro filho, acontecerá o seguinte:

- Uma exclusão em cascata será executada em qualquer um dos registros filhos do registro que não sejam um tipo de registro de nível superior, exceção feita aos registros de trilha de auditoria e registros de endereço filhos que sejam endereços compartilhados.
- Uma exclusão profunda será executada em alguns dos registros filhos do registro que sejam um tipo de registro de nível superior, dependendo dos tipos de registro envolvidos.

A tabela a seguir mostra os tipos de registro nos quais uma exclusão profunda será executada quando um registro pai for excluído. Além dos tipos de registro listados nesta tabela, todos os outros registros filhos de registro de nível superior não serão afetados quando seus registros pais forem excluídos.

Tipo de Registro Pai	Tipos de registro nos quais é executada uma exclusão profunda
Conta	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Ativo</li> <li>■ Lead</li> <li>■ Oportunidade</li> <li>■ Veículo</li> </ul>
Contato	Lead
Concessionária	Veículo
Oportunidade	Lead
Parceiro	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Lead</li> <li>■ Oportunidade</li> </ul>

Por exemplo, presumir que você tem uma conta com registros de observações filhos, um registro de objeto 04 personalizado filho e um registro de oportunidade filho. O registro de oportunidade filho tem registros de observações filhos, um registro de objeto 05 personalizado filho e um registro lead filho. Se você exclui o registro de conta, acontecerá o seguinte:

- Uma exclusão direta é executada no registro de conta.
- Uma exclusão em cascata é executada nos registros de observação filhos da conta.

- O registro de objeto personalizado 04 filho da conta não será afetado porque o tipo de registro Objeto personalizado 04 é do tipo de registro de nível superior e não está listado na tabela de tipos do registro em que uma exclusão profunda é executada.
- Uma exclusão profunda é executada no registro de oportunidade filho da conta.

Quando uma exclusão profunda for executada na oportunidade filha da conta, os registros filhos da oportunidade serão tratados da seguinte forma:

- Uma exclusão em cascata é executada nos registros de observação filhos da oportunidade.
- O registro de objeto personalizado 05 filho da oportunidade não será afetado porque o tipo de registro Objeto personalizado 05 é do tipo de registro de nível superior e não estará listado na tabela de tipos do registro em que uma exclusão profunda for executada.
- Uma exclusão profunda é executada no registro de lead filho da oportunidade.

### Excluindo associações de registro

Quando você exclui um registro filho vinculado a outro registro (pai), o Oracle CRM On Demand não excluirá as informações que associam os registros entre si. As informações de associação serão mantidas para que, se um registro excluído for restaurado posteriormente, as associações entre o registro recuperado e quaisquer registros com os quais foram vinculados anteriormente também possam ser recuperados. No entanto, devido às informações da associação para o registro filho excluído serem mantidas no registro pai, o serviço Web chamará a consulta que o registro pai retornará as informações da associação.

Portanto, se você deseja excluir um registro e também as informações que associam o registro a outro registro, é recomendado que primeiro exclua a associação entre os registros desvinculando-os. Por exemplo, se você tiver um registro de conta vinculado ao registro do objeto 01 personalizado e se deseja excluir a conta e a associação entre a conta e o registro do objeto 01 personalizado, deverá desvincular o registro de conta do registro do objeto 01 personalizado antes de excluir a conta. No entanto, se você recuperar posteriormente o registro de conta, o relacionamento entre o registro da conta e o registro do objeto 01 personalizado não será recuperado.

### Informações adicionais sobre excluir registros

A tabela a seguir fornece mais informações adicionais sobre a exclusão de registros.

Se excluir este item	Esteja ciente de que
Conta	Você não pode excluir uma conta se ela estiver vinculada a uma Oportunidade com um Estágio de vendas de fechado/ganho.
Atividade	Os usuários que tiverem o privilégio Excluir Qualquer Atividade na função poderão excluir atividades que não sejam deles ou atividades que sejam marcadas como privadas. Normalmente, o privilégio Excluir qualquer atividade é concedido apenas a administradores de empresa.
Endereço	Se restaurar um endereço excluído, você deverá atualizar as configurações Cobrança e Envio porque quando Oracle CRM On Demand restaura o registro de endereço, ele não restaura os valores originais das configurações de endereço. Você deve reajustar esses valores para evitar a criação de dados errôneos.  Para obter mais informações sobre como excluir endereços compartilhados, consulte <a href="#">Excluindo endereços compartilhados (na página 380)</a> .

Se excluir este item	Esteja ciente de que
Divisão	Para obter informações sobre o que acontece quando as divisões são excluídas, consulte <a href="#">Sobre a mesclagem e a exclusão de divisões</a> (consulte <a href="#">Sobre a mesclagem de divisões e a exclusão de divisões</a> na página 1255).
Grupo	Quando você exclui um grupo, o sistema remove a referência ao grupo dos registros do grupo e a propriedade do registro é revertida para o funcionário no campo Proprietário. Se esse processo envolver um grande número de registros, pode ser que ele demore para ser concluído. Durante esse tempo, o sistema não permite que os membros do grupo criem registros.
Oportunidade	Não é possível excluir uma oportunidade quando o campo Estágio de vendas está definido como Fechado porque essas informações são usadas pelo relatório histórico.
Produto	Não é possível excluir um produto. Para remover um produto da lista de produtos disponíveis que podem ser vinculados às oportunidades ou às contas como ativos, os administradores da empresa poderão desmarcar a caixa de seleção Pedido possível na página Edição de produto.
Categoria do Produto	Um usuário cuja função inclui o privilégio Gerenciar conteúdo pode excluir categorias do produto. Quando uma categoria for excluída, a associação entre o produto e a categoria será desfeita, mas os produtos serão mantidos.
Função	<p>Um usuário cuja função inclui o privilégio Gerenciar usuários e acesso pode excluir funções.</p> <p>Em vez de ficarem armazenadas por 30 dias, as funções excluídas são imediatamente limpas do sistema e não podem ser restauradas.</p> <p>Antes de excluir uma função, todos os usuários atribuídos a essa função devem ser atribuídos a uma função diferente. Caso contrário, o aplicativo não permitirá a exclusão da função.</p>
Solução	Quando você exclui uma solução, os registros de histórico da solução também serão excluídos. Se você acredita que uma solução não tem mais utilidade, mas que foi em algum momento vinculada a uma solicitação de serviço, altere o status para Obsoleto, em vez de excluí-la. Dessa forma, sua empresa pode impedir que a solução ainda seja usada pelos representantes do serviço ao cliente, mas ela será salva para fins históricos. Para determinar se a solução foi usada, vá para a página Detalhes da solução e verifique a seção Solicitações de serviço dos registros vinculados.
Território	<p>Um usuário cuja função inclui o privilégio Gerenciar territórios pode excluir territórios. Os territórios podem ser excluídos estando ou não associados a outros territórios, contas, oportunidades, etc.</p> <p>A página Detalhes do território mostra ao administrador da empresa se o território tem uma filial ou não. O administrador da empresa poderá pesquisar por contas, oportunidades etc, utilizando o campo Território nos</p>

Se excluir este item	Esteja ciente de que
	critérios de pesquisa para descobrir se o território a ser excluído está associado a quaisquer registros.

**OBSERVAÇÃO:** para obter mais informações sobre os registros vinculados, consulte [Convertendo leads em contas, contatos, registros de negócios ou oportunidades \(na página 274\)](#).

### Itens Excluídos

Quando você clica no link global Itens excluídos, a página Todos os itens excluídos é exibida com todos os itens que você excluiu. Se sua função de usuário incluir o privilégio Recuperar todos os registros, você verá todos os itens excluídos da sua empresa.

O registro pai aparece na lista de itens excluídos, mas os registros vinculados não. O único momento em que um registro vinculado aparece como um registro separado é quando você exclui o registro vinculado *antes* de excluir o registro pai.

Por exemplo, se você excluir uma conta com três observações vinculadas, os registros de observação não aparecerão na lista de itens excluídos. No entanto, se você tiver excluído uma dessas observações vinculadas antes de excluir a conta em si, essa observação aparecerá na lista de itens excluídos como um registro separado.

Quando você restaura um registro, todos os registros vinculados a esse registro no momento em que ele é excluído também são restaurados com seus relacionamentos intactos. Sempre restaure o registro pai primeiro; se você tentar restaurar um registro da filial primeiro, o sistema exibirá uma mensagem de erro.

É possível usar a lista na página Todos os itens excluídos para ajudar você a localizar registros excluídos. Quando você seleciona um tipo de registro na lista, os registros que são exibidos incluem todas as anexos e observações excluídos dos registros desse tipo, bem como todos os registros excluídos desse tipo. No entanto, a regra para registros vinculados ainda é aplicada. Os anexos e observações que foram excluídos com o registro pai não são mostrados na lista. Por exemplo, se você selecionar Todas as contas na lista, todos os anexos e observações da conta que foram excluídos separadamente do seu registro pai serão exibidos, bem como todos os registros de conta excluídos.

**OBSERVAÇÃO:** as empresas são limitadas à quantidade de dados que podem armazenar. Os registros armazenados em Itens excluídos não contam no limite total de armazenamento de disco de uma empresa.

### IDs da linha para itens excluídos

Quando você exclui um registro, é fornecido ao item excluído um ID da linha diferente do registro original. No entanto, quando você recupera o registro, o ID da linha original do registro é recuperado. Se você seleciona a opção para exportar todos os campos durante a exportação da lista de itens excluídos, os dados exportados para cada item excluído incluirão o ID da linha que foi atribuído ao item excluído e o ID da linha original do registro. Para obter mais informações sobre a exportação das listas de registros, consulte [Exportando registros nas listas \(consulte Exportando registros em listas na página 155\)](#).

### Tópico Relacionado

Consulte o tópico a seguir para obter instruções sobre como excluir e restaurar registros:

■ [Excluindo e restaurando registros \(na página 186\)](#)

## Excluindo e restaurando registros

Você poderá excluir um registro se seu nível de acesso a esse registro permitir. Dependendo dos privilégios que estão ativados na sua função de usuário, você também pode executar algumas ou todas as tarefas a seguir:

- Excluir uma lista de registros.
- Restaurar registros individuais que outros usuários excluíram.
- Restaurar uma lista de registros que você excluiu.
- Restaurar uma lista de registros que outro usuário excluiu.

**CUIDADO:** Quando você exclui um registro, alguns ou todos os registros vinculados ao registro excluídos também deverão ser excluídos.

**Antes de começar.** É recomendável que você leia o tópico Sobre exclusão e restauração de registros (consulte [Excluindo e restaurando registros](#) na página 182), que fornece informações sobre os registros vinculados que serão excluídos quando um registro pai for excluído, bem como outras informações sobre como excluir e restaurar registros.

### Excluindo Registros Individuais

O procedimento a seguir descreve como excluir um registro da página Detalhe de um registro.

#### *Para excluir um registro de uma página de detalhes de registro*

- Na página Detalhes do registro, clique em Excluir.

**OBSERVAÇÃO:** se você acessar a página Detalhe do registro por meio de drill-down em uma página Lista ou a partir de uma lista de registros relacionados em um registro pai, o Oracle CRM On Demand retornará, após a exclusão do registro, à página na qual você tiver feito drill-down.

O procedimento a seguir descreve como excluir um registro de uma lista de registros.

#### *Para excluir um registro de uma lista de registros*

- Na linha do registro que deseja excluir, escolha Excluir no menu de nível de registro.

### Exclusão de listas de registros

Muitos tipos de registro de nível superior suportam o recurso de exclusão do lote, o que permite excluir vários registros ao mesmo tempo de uma página Lista. O procedimento a seguir descreve como excluir uma lista de registros.

**OBSERVAÇÃO:** Determinados tipos de registros específicos do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition não suportam o recurso de exclusão de lote, incluindo os tipos de registro Resposta à mensagem, Plano de envio de mensagens, Item do plano de envio de mensagens, Relações do item de plano de envio de mensagens, Relatório de auditoria do estoque, Período de estoque, Isenção de responsabilidade da amostra, Transação de amostra e Item de transação.

**Antes de começar.** Para executar este procedimento, sua função de usuário deve incluir o privilégio Exclusão e Restauração em Lote.

#### *Para excluir uma lista de registros*

- 1 Abra a lista de registros que você deseja excluir.

**DICA:** exporte a lista antes de excluí-la. A exportação da lista permite importar os dados no Oracle CRM On Demand se você excluir alguns registros por engano.

- 2 Na página Lista do registro, clique no botão Menu e selecione Exclusão em Lote.
- 3 Clique em OK para confirmar que deseja continuar.

A página Fila de Exclusão e Restauração em Lote é aberta. Sua solicitação aparece na seção Solicitações Ativas da página. Quando a solicitação é preparada com êxito, o Oracle CRM On Demand envia um e-mail para você e a opção Prosseguir torna-se disponível no menu no nível dos registros da solicitação na página Fila de Exclusão e Restauração em Lote. Enquanto isso, você pode sair da página Exclusão e Restauração

em Lote e retornar a ela mais tarde para acabar de excluir a lista de registros. Você pode retornar para a página Fila de Exclusão e Restauração em Lote a qualquer momento clicando no link global Administração e depois clicando em Fila de Exclusão e Restauração em Lote em Administração - Página inicial.

- 4 Na seção Solicitações Ativas da página Fila de Exclusão e Restauração em Lote, no menu no nível do registro da solicitação enviada, clique em Prosseguir.

**OBSERVAÇÃO:** se você não clicar em Prosseguir, os registros não serão excluídos.

- 5 Clique em OK para confirmar que deseja continuar.  
Quando a operação for concluída, o Oracle CRM On Demand enviará um e-mail para você.
- 6 Para verificar o arquivo de log da operação, na entrada da solicitação na seção Solicitações Processadas da página Fila de Exclusão e Restauração em Lote, clique em Exibir Log de Exclusão.

### Restaurando Registros Individuais

Você pode restaurar qualquer registro que tenha excluído. Se sua função incluir o privilégio Recuperar Todos os Registros, você também poderá ver os registros excluídos por outros usuários na área Itens Excluídos e poderá restaurá-los. O procedimento a seguir descreve como restaurar um registro individual.

**Antes de começar.** Para executar esse procedimento, é necessário que o link global Itens Excluídos esteja ativado para seu tema.

#### *Para restaurar um registro individual*

- 1 Clique no link global Itens excluídos.
- 2 Clique em restaurar na linha do registro.

**OBSERVAÇÃO:** quando você exclui um registro, ele fica armazenado por 30 dias na área Itens Excluídos. Durante esse tempo, ele pode ser restaurado. No entanto, após 30 dias, o registro excluído será expurgado definitivamente, e você não poderá recuperá-lo. Para obter mais informações sobre a área Itens Excluídos, consulte [Sobre a Exclusão e a Restauração de Registros](#) (consulte [Excluindo e restaurando registros na página 182](#)).

### Restaurando Listas Excluídas de Registros

Se você tiver excluído uma lista de registros por meio da opção Exclusão de lote, poderá restaurar todos os registros dessa lista ao mesmo tempo. Da mesma forma, se você tiver excluído uma lista de registros por meio de serviços Web e definido o elemento AvailableForBatchRestore na solicitação como verdadeiro, poderá restaurar a lista de registros. Se uma solicitação de serviços Web excluir registros filhos e registros pais, é porque há registros de solicitação separados para cada tipo de registro, e você deverá restaurar as listas de registros filhos e a lista de registros pais separadamente.

Se sua função de usuário incluir o privilégio Recuperar Todos os Registros, você poderá restaurar as listas de registros que outros usuários excluíram.

O campo Canal em um registro de solicitação de exclusão indica se a operação de exclusão foi executada de forma interativa (ou seja, por meio de uma janela do navegador) ou por meio de serviços Web.

O procedimento a seguir descreve como restaurar uma lista excluída de registros.

**Antes de começar.** Para executar este procedimento, sua função de usuário deve incluir o privilégio Exclusão e Restauração em Lote.

#### *Para restaurar uma lista excluída de registros*

- 1 Navegue até a página Fila de Exclusão e Restauração de Lote de uma das seguintes maneiras:
  - Clique no link global Admin. e, em seguida, clique em Fila de Exclusão e Restauração de Lote.
  - Em qualquer página Lista do Registro, clique no botão Menu e selecione Restauração de Lote.

- Clique no link global Itens Excluídos e depois clique no botão Menu na página Itens Excluídos. Em seguida, selecione Restauração de Lote.
- 2 Na página Exclusão e Restauração de Lote, na seção Solicitações Processadas, localize a solicitação de exclusão de lote da lista a ser restaurada.

**OBSERVAÇÃO:** quando você exclui uma lista de registros, os registros ficam armazenados por 30 dias na área Itens Excluídos. Durante esse tempo, é possível restaurar os registros. No entanto, após 30 dias, os registros excluídos são expurgados definitivamente, e você não pode recuperá-los. Para obter mais informações sobre a área Itens Excluídos, consulte [Sobre a Exclusão e a Restauração de Registros \(consulte Excluindo e restaurando registros na página 182\)](#).

**DICA:** Se uma solicitação processada não for mostrada na página Fila de exclusão e restauração de lote, você poderá expandir a lista de solicitações clicando em [Exibir lista completa](#).

- 3 No menu no nível do registro da solicitação, selecione Restaurar.  
A solicitação de exclusão em lote é movida da seção solicitações de listas processadas para a seção Fila de exclusão e restauração de lote. Quando a solicitação é preparada com êxito, o Oracle CRM On Demand envia um e-mail para você e a opção Prosseguir torna-se disponível no menu no nível dos registros da solicitação na página Fila de Exclusão e Restauração em Lote. Enquanto isso, você pode sair da página Exclusão e Restauração em Lote e retornar a ela mais tarde para acabar de restaurar a lista de registros. Você pode retornar para a página Fila de Exclusão e Restauração em Lote a qualquer momento clicando no link global Administração e depois clicando em Fila de Exclusão e Restauração em Lote em Administração - Página inicial.
- 4 Na seção Solicitações Ativas da página Fila de Exclusão e Restauração em Lote, no menu no nível do registro da solicitação enviada, clique em Prosseguir.  
**OBSERVAÇÃO:** se você não clicar em Prosseguir, os registros não serão restaurados.
- 5 Clique em OK para confirmar que deseja continuar.  
Quando a operação for concluída, o Oracle CRM On Demand enviará um e-mail para você.
- 6 Para verificar o arquivo de log da operação, na entrada da solicitação na seção Solicitações Processadas da página Fila de Exclusão e Restauração em Lote, clique em Exibir Log de Exclusão.

## 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 \(na página 1401\)](#).

**Before you begin.** To enable you to view the audit trail for a record type, your company administrator must make sure that the page layouts for your role are configured to include the Audit Trail related item on the Detail page layout for the parent record type. Your company administrator must also give you read-only access to the Audit Trail related item on the parent record type. If the Audit Trail related item is still not visible on your record Detail page after the company administrator has completed the configuration, click the Edit Layout link on the record Detail page, and add the Audit Trail as a related information section. For more information on editing your Detail page layouts, see [Changing Your Detail Page Layout](#) (consulte [Alterando a apresentação da sua página Detalhes](#) na página 807).

**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.

## **Sobre duplicatas ao criar registros**

Para muitos tipos de registro, quando você cria um registro, o Oracle CRM On Demand o avisa se esse registro já existe. O registro existente pode residir nos registros atuais da sua empresa. Se você receber a mensagem de erro de duplicata, cancele a criação do registro, localize o registro existente e atualize-o.

Para os seguintes tipos de registro, o Oracle CRM On Demand não verifica se há registros duplicados durante a criação de um novo registro por meio da interface do usuário:

- Atividade
- Receita da Conta
- Avaliação
- Contato
- Receita do Contato
- Objeto personalizado 01, 02, 03, 04 e posteriores
- Receita do produto do registro de negócio
- Família
- Lead
- Observação
- Receita do Produto da Oportunidade
- Ordem
- Item da Ordem
- Amostra de Isenção de Responsabilidade

**OBSERVAÇÃO:** Somente um termo de isenção de responsabilidade sobre amostra no qual o tipo de isenção de responsabilidade está definido como Global poderá estar ativo a qualquer momento e somente um termo de isenção de responsabilidade sobre amostra no qual o tipo de isenção de responsabilidade está definido como Multilíngue poderá estar ativo em qualquer país, a qualquer momento.

- Solicitação de Amostras
- Item da Solicitação de Amostra
- Produto com Preço Especial
- Solicitação de Preços Especiais

**OBSERVAÇÃO:** antes de adicionar um novo registro, pesquise a lista de registros para ter certeza de que o registro ainda não existe.

A tabela a seguir lista os campos usados para determinar se um registro é uma duplicata quando o registro é criado por meio da interface do usuário.

**OBSERVAÇÃO:** para obter mais informações sobre como a duplicação do registro é composta quando os registros são importados, consulte Sobre duplicatas de registro e IDs externos (consulte [Sobre duplicidades de registro e IDs externos](#) na página 1759).

Registros deste tipo	Serão duplicatas se todos estes campos forem correspondentes
Conta	Nome da conta e localização
Concorrente da Conta	Nome do Concorrente
Parceiro da Conta	Nome do Parceiro
Endereço	Nome do Endereço
Contato do Compromisso	Nome do Contato
Usuário do Compromisso	Nome de Usuário
Anexos	Nome do Arquivo
Plano Comercial	Nome do plano, Tipo, Status e Período
Campanha	Código-fonte
Destinatário da Campanha	Contato
Divisão	Nome da Divisão
Evento	Data de término e Nome
Objetivo	Nome do objetivo, Tipo, Status e Período
Oportunidade	Nome da oportunidade, conta e ID de contato principal <b>OBSERVAÇÃO:</b> O ID de contato principal é o ID de contato que você seleciona no campo Nome do último contato principal.

Registros deste tipo	Serão duplicatas se todos estes campos forem correspondentes
Concorrente da Oportunidade	Nome do Concorrente
Parceiro da Oportunidade	Nome do Parceiro
Conta do Plano	Conta e nome do plano de negócios
Contato do Plano	Contato e Nome do plano de negócios
Oportunidade do Plano	Plano de negócios e Oportunidade
Produto	Nome do Produto
Categoria do Produto	Nome da Categoria
Solicitação de Serviço	Número do Serviço <b>OBSERVAÇÃO:</b> o Número de serviço é gerado automaticamente pelo Oracle CRM On Demand.
Mídia Social	ID Exclusivo <b>OBSERVAÇÃO:</b> Oracle CRM On Demand define automaticamente o campo ID exclusivo para o ID da linha do registro.
Perfil Social	Autor, Comunidade e Contato
Solução	Título
Tarefa - Contato	Nome do Contato
Usuário da Tarefa	Nome de Usuário
Equipe	Nome de Usuário
Usuário	ID do usuário e ID de conexão da empresa
<b>Gerenciamento de Relacionamento do Parceiro</b>	
Credencial	Nome da Credencial
Solicitação de Credencial	Nome da credencial, Nome do parceiro e Data da solicitação
Aplicativo	ID do Aplicativo <b>OBSERVAÇÃO:</b> o ID do aplicativo é gerado automaticamente pelo Oracle CRM On Demand.
Certificação	Nome da Certificação

Registros deste tipo	Serão duplicatas se todos estes campos forem correspondentes
Solicitação de Certificação	Nome da certificação, Nome do contato e Data da solicitação
Curso	Nome do Curso
Inscrição no Curso	Nome do curso, Nome do candidato e Data de inscrição
Registro de Negócio	Nome e Parceiro principal
Exame	Nome do Exame
Registro do Exame	Nome do exame, Nome do candidato, Proprietário e Data do exame
Fundo	ID do Fundo <b>OBSERVAÇÃO:</b> o Oracle CRM On Demand define automaticamente o campo de ID do fundo para o ID da linha do registro.
Solicitação de Fundos	Nome da solicitação e Data da solicitação
Solicitação MDF	Nome da solicitação e Data da solicitação
Parceiro	Nome do parceiro e Localização
Programa de Parceria	Nome do Programa de Parceria
Tabela de Preços	Nome da tabela de preços e Tipo
Item de linha da tabela de preços	Tabela de preços, Produto e Tipo
<b>Ciências Biológicas</b>	
Alocação	Tipo de alocação, amostra e proprietário
Produto Bloqueado	Produto, Contato
Melhor Horário para Contato	Dia, Hora de início, Hora de término, Endereço e Nome completo do contato
Licença do Estado do Contato	Número da carteira de habilitação e Nome completo do contato
Alocação de Contato HCP	Nome do contato, nome do produto, tipo de alocação e data de início
Relatório de Auditoria do Estoque	Tipo, Status, Motivo, Data de conclusão, Período de estoque e ID de conexão do usuário proprietário
Período do Estoque	Data de início, Ativo, Reconciliado e Proprietário

Registros deste tipo	Serão duplicatas se todos estes campos forem correspondentes
Resposta à Mensagem	Resposta, Hora de término, Hora de início, Número da sequência, Acompanhamento e ID da solução
Plano de Envio de Mensagens	Nome, Divulgação obrigatória, Sequência de bloqueio, Ativar acompanhamento, Status, Tipo, Nome do produto e Proprietário
Item do Plano de Envio de Mensagens	Mensagem de divulgação, Número da sequência, Tipo, Plano de envio de mensagem principal e Nome da solução
Relações do item do plano de mensagem	Tipo, Item MP principal e Nome da solução
Produto Detalhado	Nome do produto e lista de opções Indicação ou Nome do produto com seleção de indicação de produto
Indicação do Produto	Nome da indicação e Nome do produto
Itens Promocionais Entregues	Produto
Isenção de Responsabilidade Relacionada	ID da linha da isenção de responsabilidade de amostra e idioma <b>OBSERVAÇÃO:</b> O ID da linha da isenção de responsabilidade de amostra é retirado da isenção de responsabilidade de amostra pai.
Amostra Entregue	Produto, sem lotes de amostra ou com o mesmo lote de amostra <b>OBSERVAÇÃO:</b> Produtos com diferentes números de lote de amostra são considerados exclusivos.
Estoque de Amostra	Período de estoque e amostra
Lote de Amostra	Nº do Lote e Amostra
Transação de Amostra	Nome, Data e Tipo
Assinatura	Controle de assinatura e Atividade
Item da Transação	Número da linha, Nº da transação e Amostra
<b>Gerenciamento de Bens</b>	
Conta Financeira	Conta Financeira
Titular da Conta Financeira	Conta comercial, Nome do titular da conta financeira, Conta financeira e Função
Investimento da Conta Financeira	Conta financeira, Produto financeiro e Nome dos investimentos da conta financeira

Registros deste tipo	Serão duplicatas se todos estes campos forem correspondentes
Plano Financeiro	Conta financeira, Nome do plano financeiro e Tipo
Produto Financeiro	Nome do Produto Financeiro
Transação Financeira	Conta financeira, Produto financeiro e ID da transação
Carteira	Número da conta e Produto
<b>Seguro</b>	
Perfil de Corretor	Parceiro, Ano do perfil do corretor e Nome do perfil do corretor.
Demanda	Número da demanda e Política
Cobertura	Nome da cobertura, Cobertura e Política
Dano	Número da demanda, Propriedade do seguro e Nome do dano
Propriedade do Seguro	Tipo, Política e Número da sequência
Parte Envolvida	Número da demanda, Contato e Função
Apólice	Número da Apólice
Titular da Apólice	Política, Função
<b>Automotivo</b>	
Concessionária	Nome
Informações Financeiras	Nº de Detalhes de Financiamento <b>OBSERVAÇÃO:</b> o Nº de detalhe de financiamento é gerado automaticamente pelo Oracle CRM On Demand.
Marca	Marca
Histórico de Vendas	Número de Vendas <b>OBSERVAÇÃO:</b> o Nº do histórico de vendas é gerado automaticamente pelo Oracle CRM On Demand.
Horário de Venda	Dia e Hora de abertura
Histórico de Serviços	Nº do Histórico do Serviço <b>OBSERVAÇÃO:</b> o Nº do histórico de serviços é gerado automaticamente pelo Oracle CRM On Demand.

Registros deste tipo	Serão duplicatas se todos estes campos forem correspondentes
Horas de Serviço	Dia e Hora de abertura
Território	Nome
Veículo	Nº do chassi
Veículo - Contato	Nome de Usuário

## Imprimindo informações que aparecem nas páginas

Em todas as páginas, exceto as páginas de edição, você pode imprimir as informações mostradas nelas. Todos os links e elementos de interface externos são excluídos quando você imprime uma página. Ao imprimir as informações exibidas em uma página, observe os seguintes pontos:

- Se as seções de informações relacionadas na página Detalhe de um registro forem mostradas como guias, apenas a seção de informações relacionadas aberta no momento será mostrada na página Detalhe impressa. A seção de informações relacionadas aberta é exibida na página impressa no modo de lista, sem a imagem da guia.
- Quando você imprime uma página de Listas de registros, apenas os registros exibidos na página são mostrados na página de Listas impressa, mesmo se houver mais registros na lista. O número máximo de registros que podem ser exibidos em uma página de Listas é 100. Para obter mais informações sobre como exibir registros em páginas de listas, consulte [Trabalhando com Listas \(na página 135\)](#).

### *Para imprimir as informações que aparecem na sua página*

- 1 Clique no link Versão para impressão.  
Uma página à parte é aberta, mostrando a página para impressão.
- 2 Na página, clique no link Imprimir.
- 3 Na janela Imprimir, ajuste as preferências para a sua impressora para garantir que a página seja impressa no modo Paisagem.  
O uso do modo Paisagem otimiza a aparência dos dados na página impressa.
- 4 Siga as instruções na tela para imprimir a página.

## Exibindo Informações de Serviço do Oracle CRM On Demand

A página Informações de Serviço fornece informações sobre sessões de manutenção planejadas e recentes dos ambientes de produção e intermediário do Oracle CRM On Demand. O *ambiente de produção* é o ambiente no qual a empresa realiza seu trabalho no Oracle CRM On Demand. O *ambiente intermediário* normalmente é uma cópia do ambiente de produção que pode ser usado para fins de teste, por exemplo, para testar alterações de configuração antes de aplicá-las ao ambiente de produção ou testar correções antes de aplicá-las ao ambiente de produção.

A página Informações de Serviço também fornece informações sobre a disponibilidade do ambiente de produção do Oracle CRM On Demand nos últimos meses.

O procedimento a seguir descreve como exibir informações de serviço do Oracle CRM On Demand.

### *Para exibir informações de serviço do Oracle CRM On Demand*

- Role até a parte inferior de qualquer página no Oracle CRM On Demand e clique em Informações de Serviço para abrir a página Informações de Serviço.

Na página Informações de Serviço, a seção Informações sobre a Versão mostra detalhes do nível da versão, correções etc., que se aplicam ao ambiente do Oracle CRM On Demand ao qual você está conectado no momento. Essas informações são usadas pela Oracle para fins de solução de problemas. Você pode precisar fornecer essas informações em caso de contato com a Oracle para obter assistência.

A tabela a seguir descreve as informações mostradas na seção Informações sobre disponibilidade do produto da página.

Campo	Descrição
Mês	O mês do calendário para o qual as informações de disponibilidade são fornecidas.
Disponibilidade(%)	A porcentagem de tempo durante o mês especificado em que o ambiente de produção do Oracle CRM On Demand esteve disponível. <b>OBSERVAÇÃO:</b> as informações de disponibilidade são fornecidas aproximadamente no meio do mês para o mês do calendário anterior. Em raras ocasiões, as informações de disponibilidade podem ser alteradas depois de fornecidas.

Na página Informações de serviço, as informações da programação de manutenção para o ambiente de produção e o ambiente intermediário são mostradas em duas seções à parte.

A tabela a seguir descreve algumas das informações mostradas nas seções da programação de manutenção da página.

Campo	Descrição
Data de Manutenção	A data da sessão de manutenção. As datas futuras indicam sessões de manutenção planejada e estão sujeitas à alteração.
Hora de Início Estimada	A hora estimada para o início da sessão. A hora mostrada corresponde ao seu fuso horário local.
Duração Estimada (horas)	Uma estimativa da duração da sessão, mostrada em horas.
Tipo de Manutenção	O tipo de manutenção que foi ou que será realizado, por exemplo, manutenção stand-alone ou instalação de correção. <b>OBSERVAÇÃO:</b> se a data da sessão de manutenção for futura, as informações do tipo de manutenção estarão sujeitas à alteração.
Data da Última Atualização	A data da última atualização da página Informações de Serviço.

**OBSERVAÇÃO:** na página Informações de serviço, um link Diagnóstico fornece acesso a informações de diagnóstico. Por motivos de segurança, as informações são criptografadas. Se entrar em contato com a Oracle para obter assistência, você poderá ser solicitado a clicar no link Diagnóstico e enviar as informações criptografadas para o Oracle CRM On Demand Customer Care.

Na página Informações de Serviço, você também pode acessar a documentação da versão. Para obter mais informações, consulte [Acessando Documentação da Versão do Oracle CRM On Demand \(na página 198\)](#).

## Acessando Documentação da Versão do Oracle CRM On Demand

Você pode acessar documentação da versão do Oracle CRM On Demand na página Informações de Serviço no Oracle CRM On Demand. A documentação da versão inclui um conjunto de notas de versão, a Guia de Visualização do Administrador e links para cursos de Transferência de Informações, bem como guias de configuração, de administração e de serviços Web, além de vários outros guias.

### *Para acessar a documentação da versão do Oracle CRM On Demand*

- 1 Role até a parte inferior de qualquer página no Oracle CRM On Demand e clique em Informações de Serviço.
- 2 Na barra de título da página Informações de Serviço, clique na Documentação da Versão.

A página Documentação do Oracle CRM On Demand é aberta em uma janela separada, em que você pode acessar a documentação de diversas versões do Oracle CRM On Demand. Você também pode optar por fazer download de um arquivo compactado que contém toda a documentação de uma versão.

## Sobre como ativar e desativar o código personalizado e o indicador de código personalizado

Sua empresa pode adicionar código personalizado às páginas no Oracle CRM On Demand. Por exemplo, seu administrador pode criar applets da Web que contenham código personalizado e incorporá-los a páginas iniciais, a páginas Detalhes e à barra de ação. Seu administrador também pode inserir adições de cabeçalho HTML personalizado para personalizar páginas no Oracle CRM On Demand. Por exemplo, pode adicionar um botão personalizado à página Registro - Detalhes.

Se tiver um problema técnico enquanto trabalha no Oracle CRM On Demand, talvez você queira desativar todo o código personalizado para facilitar a solução do problema. Se o problema não ocorrer mais quando o código personalizado estiver desativado, é provável que ele seja a causa do problema. Além disso, se você entrar em contato com a Oracle para obter ajuda, poderá ser solicitado a desativar todo o código personalizado para ajudar na solução do problema.

O campo Ativação do código personalizado no seu perfil pessoal permite que você desative todo o código personalizado nas páginas acessadas no Oracle CRM On Demand e também ative o indicador de código personalizado. Quando o indicador de código personalizado está ativado, uma das mensagens a seguir aparece na parte inferior de cada página que o usuário acessa no Oracle CRM On Demand:

- **Código ativo personalizado.** O código personalizado foi detectado e está ativo na página atual.
- **Código personalizado não detectado.** Nenhum código personalizado foi detectado na página atual.
- **Código personalizado desativado.** O código personalizado foi detectado para a página atual, mas está desativado.

As opções a seguir estão disponíveis no campo Ativação do código personalizado no seu perfil de usuário:

- **Ativado.** Esta é a configuração padrão no aplicativo padrão. Quando esta opção está selecionada, todo o código personalizado disponível nas páginas no Oracle CRM On Demand está ativado, mas o indicador do código personalizado não está ativado.
- **Ativado com indicador.** Quando esta opção está selecionada, todo o código personalizado disponível nas páginas no Oracle CRM On Demand está ativado. Além disso, o indicador do código personalizado está ativado.
- **Desativado com indicador.** Quando esta opção está selecionada, todo o código personalizado disponível nas páginas no Oracle CRM On Demand está desativado. Além disso, o indicador do código personalizado está ativado.

**OBSERVAÇÃO:** Se a opção Desativado com indicador estiver selecionada, todos os relatórios e painéis que são incorporados em applets da Web personalizados não serão executados para você.

**OBSERVAÇÃO:** a alteração do valor no campo Ativação do código personalizado no perfil do usuário não afeta o comportamento personalizado ou o indicador de código personalizado de qualquer outro usuário. Se o campo Ativação do código personalizado não estiver presente na sua página Perfil pessoal, entre em contato com o administrador. Seu administrador pode adicionar o campo à página para você ou pode atualizar o campo no seu perfil de usuário. Para obter informações sobre como atualizar campos no seu perfil pessoal, consulte [Atualizando seus detalhes pessoais \(consulte \[Updating Your Personal Details\]\(#\) na página 790\)](#).

Quando o código personalizado está ativo em uma página, ele fica visível no código de origem da página, com comentários para marcar o início e o fim do código personalizado. Quando o código personalizado está desativado, ele não é incluído no código de origem da página. Em vez disso, o código de origem contém um comentário para indicar que o código personalizado está desativado.

**OBSERVAÇÃO:** depois que você acabar de solucionar um problema, poderá ativar o código personalizado novamente alterando o valor no campo Ativação do código personalizado no seu perfil pessoal para Ativado ou Ativado com indicador.

## Recuperando o ID de entrada do usuário ou redefinindo a senha

Se você se esquecer do ID de entrada do usuário, é possível enviar uma solicitação usando a página de entrada do Oracle CRM On Demand para que as informações sejam enviadas a você por e-mail. Se esquecer a senha, você poderá enviar uma solicitação para redefini-la, também usando a página de entrada do Oracle CRM On Demand, desde que sua função do usuário tenha o privilégio Redefinir Senha Pessoal.

Se esquecer seu ID de entrada do usuário e sua senha, você poderá recuperar o ID de entrada do usuário e, em seguida, usar essas informações, com as perguntas de segurança definidas no Oracle CRM On Demand, para redefinir sua senha.

Quando você recuperar seu ID de entrada do usuário ou redefinir sua senha, observe os seguintes pontos:

- Para recuperar seu ID de entrada do usuário, você deve saber o endereço de e-mail principal armazenado no registro de usuário no Oracle CRM On Demand. Se tiver problemas para recuperá-lo, entre em contato com o administrador da empresa para verificar o endereço de e-mail principal.
- Para redefinir sua senha, você deve saber seu ID de entrada do usuário. Por isso, se esquecer a senha e o ID de entrada do usuário, recupere o ID de entrada do usuário primeiro e, em seguida, use essas informações para redefini-la.
- Para redefinir sua senha, você deve saber as respostas para as perguntas de segurança configuradas no Oracle CRM On Demand.
- Sempre que seu ID de entrada do usuário for enviado para você, será criada uma entrada na trilha de auditoria do registro do usuário.
- Sempre que você redefinir sua senha, será criada uma entrada na trilha de auditoria no registro do usuário.

### **Para recuperar seu ID de conexão do usuário**

- 1 Na página de entrada do Oracle CRM On Demand, clique no link Não consegue acessar sua conta?.
- 2 Na página Selecione uma opção, clique no link Esqueci meu ID de conexão do usuário.
- 3 Informe o endereço de e-mail principal armazenado no registro de usuário no Oracle CRM On Demand e clique em Ir.

Dependendo do endereço de e-mail informado, acontece o seguinte:

- Se o endereço de e-mail informado estiver correto sintaticamente, aparecerá uma mensagem de confirmação; do contrário, será exibida uma mensagem de erro.

- Se o endereço de e-mail informado for o endereço principal correto no registro de usuário, um e-mail contendo o ID de entrada do usuário será enviado para o endereço de e-mail.
- Se o endereço de e-mail informado estiver correto sintaticamente, mas não for o endereço principal correto na conta do usuário, nenhum e-mail será enviado para você. Nesse caso, entre em contato com o administrador da empresa para verificar o endereço de e-mail principal correto.

**OBSERVAÇÃO:** Se você tiver mais de uma conta no Oracle CRM On Demand, o ID de conexão do usuário ativo de cada conta será incluído no e-mail, a não ser que a conta esteja configurada como Somente Autenticação Unificada. Se você não souber se sua conta está configurada como Somente autenticação unificada, entre em contato com o administrador de sua conta para descobrir.

Quando receber o e-mail contendo o ID de conexão do usuário, se souber sua senha, você poderá voltar à página de conexão e entrar no Oracle CRM On Demand normalmente.

**OBSERVAÇÃO:** você pode enviar até três solicitações para que o ID de conexão do usuário seja enviado para você no período de 24 horas.

Se esquecer sua senha, você poderá redefini-la conforme a descrição no procedimento a seguir.

### **Para redefinir sua senha**

- 1 Na página de entrada do Oracle CRM On Demand, clique no link Não consegue acessar sua conta?.
- 2 Na página Selecione uma opção, clique no link Esqueci minha senha.
- 3 Na página Esqueceu sua senha, informe o ID de entrada do usuário e clique em Ir.  
Se você inserir o ID de conexão do usuário correto, uma mensagem de confirmação aparecerá e um e-mail contendo um link temporário para o Oracle CRM On Demand será recebido.
- 4 Para acessar o Oracle CRM On Demand, clique no link temporário no e-mail.  
**OBSERVAÇÃO:** o administrador da sua empresa determina quanto tempo o link temporário permanecerá válido, bem como o número de vezes que você tentará se conectar usando o link temporário.
- 5 Na página Redefinir senha, informe as respostas para suas perguntas de segurança e clique em Enviar.
- 6 Na página Atualização de senha, no campo Nova Senha, insira uma nova senha de sua escolha e insira-a novamente no campo Verificar nova senha.
- 7 Clique em Salvar para salvar sua nova senha.

**OBSERVAÇÃO:** o administrador da sua empresa determinará quantas vezes você poderá redefinir sua senha em um determinado período.

## **Sobre a Duração da Sessão do Oracle CRM On Demand**

O administrador da empresa pode especificar a duração máxima de uma sessão ativa do Oracle CRM On Demand para a empresa. Se a sessão do usuário interativa alcançar a duração máxima especificada, na próxima vez em que você realizar uma ação no Oracle CRM On Demand, como clicar em um link, uma guia ou botão, você voltará à página de conexão, devendo se conectar novamente para retornar à página em que estava ao tentar acessar. Durante o uso dos serviços Web, se a sessão ativa expirar, o cliente dos serviços Web deverá enviar uma nova solicitação de autenticação para continuar usando os serviços Web.

A configuração do Tempo limite de inatividade (minutos) no perfil da empresa determina o tempo permitido em minutos antes que uma sessão de usuário seja finalizada devido à inatividade. Seu administrador pode opcionalmente também configurar uma janela de aviso que apareça um certo tempo antes da sessão ser finalizada por causa de inatividade. Clicar em OK na janela de aviso ativa o contador de tempo limite de inatividade. Se você não clicar em OK antes do tempo limite de inatividade ser atingido, sua sessão será finalizada.

## Sobre Sessões Simultâneas no Oracle CRM On Demand

O administrador da empresa pode especificar se as sessões simultâneas são permitidas. As sessões *simultâneas* ocorrem quando as mesmas credenciais de usuário são usadas para se conectar ao Oracle CRM On Demand mais de uma vez, em navegadores diferentes, ao mesmo tempo. Apenas as sessões de usuário interativas são contadas. As conexões com o Oracle CRM On Demand por meio de serviços Web ou clientes desktop não são consideradas quando as sessões simultâneas são contadas.

O administrador da empresa especifica se as sessões simultâneas são permitidas. A tabela a seguir mostra o comportamento que os usuários veem quando se faz uma tentativa de conexão com o Oracle CRM On Demand usando as credenciais de usuário já em uso em pelo menos uma sessão existente, dependendo da opção feita pelo administrador da empresa.

Opção	Comportamento
Permitir com Notificação	<p>A nova sessão é permitida. Quando o usuário se conectar à nova sessão, acontecerá o seguinte:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Na nova sessão, uma mensagem é exibida na página do Oracle CRM On Demand para indicar a existência de pelo menos uma outra sessão simultânea. A mensagem contém um link no qual o usuário pode clicar para exibir o histórico de conexão do usuário.</li> <li>■ Em cada sessão simultânea existente, na próxima vez em que o usuário realizar uma ação no Oracle CRM On Demand, como clicar em um link, uma guia ou um botão, uma mensagem será exibida na página do Oracle CRM On Demand para indicar o início de pelo menos uma outra sessão simultânea. A mensagem contém um link no qual o usuário pode clicar para exibir o histórico de conexão do usuário.</li> </ul>
Permitir sem Notificação	<p>A nova sessão é permitida. Nenhuma notificação é feita na nova sessão ou em qualquer sessão existente para indicar o andamento de uma sessão simultânea.</p>
Evitar e encerrar existentes	<p>A nova sessão é permitida, mas a sessão existente é encerrada. Quando o usuário se conectar à nova sessão, acontecerá o seguinte:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Na nova sessão, uma mensagem é exibida na página do Oracle CRM On Demand para indicar que outra sessão com as mesmas credenciais será encerrada. A mensagem contém um link no qual o usuário pode clicar para exibir o histórico de conexão do usuário.</li> <li>■ Na sessão original, na próxima vez em que o usuário realizar uma ação no Oracle CRM On Demand, como clicar em um link, uma guia ou um botão, o usuário voltará à página de conexão, na qual uma mensagem indica que a sessão foi encerrada porque outro usuário se conectou usando as mesmas credenciais.</li> </ul>

## Requisitos do Sistema para o Oracle CRM On Demand

Você pode localizar detalhes dos requisitos do sistema para o Oracle CRM On Demand no [site do Oracle CRM On Demand](#).

## Notas da Versão do Oracle CRM On Demand

Um conjunto de notas da versão é fornecido com cada versão do Oracle CRM On Demand. As notas da versão descrevem alterações mínimas feitas no Oracle CRM On Demand, que alteram o comportamento existente ou a interface do usuário. Você pode acessar as notas de versão e outra documentação da versão na página Informações de Serviço no Oracle CRM On Demand. Para obter mais informações, consulte [Acessando Documentação da Versão do Oracle CRM On Demand \(na página 198\)](#).

As notas da versão também são fornecidas no site do Centro de Treinamento e Suporte, que poderá ser acessado clicando no link global Treinamento e Suporte, localizado na parte superior de cada página no Oracle CRM On Demand.

## Entrando em Contato com a Oracle

A Oracle oferece vários serviços e recebe com prazer suas sugestões sobre este aplicativo. Use os recursos a seguir para:

- Faça sugestões de melhoria para produtos, nossos serviços ou nossos processos em <https://ebusiness.siebel.com/OnDemandCustomerCare/>
- Solicite material de apoio de vendas ou informações sobre nossos novos produtos e promoções em <http://www.crmondemand.com/>

## Saindo do Oracle CRM On Demand

**CUIDADO:** antes de sair do Oracle CRM On Demand, salve explicitamente todas as informações e feche todas as janelas abertas, como formulários para criar novos registros.

### *Para sair do Oracle CRM On Demand*

- No canto superior direito da página do seu Oracle CRM On Demand, clique em Desconectar.

Ao desconectar de Oracle CRM On Demand, considere o seguinte:

- Recomenda-se que você sempre use o link Desconectar para sair do Oracle CRM On Demand, para que a sua sessão seja encerrada. Se você fechar a janela do navegador para sair do Oracle CRM On Demand em vez de clicar no link Desconectar, a sua sessão permanecerá aberta até que expire após um intervalo de tempo limite de inatividade especificado. O intervalo do tempo limite de inatividade é definido em toda a empresa e configurado geralmente por 60 minutos.
- Recomenda-se que você feche todas as janelas e guias abertas do navegador após se desconectar do Oracle CRM On Demand, para ajudar a proteger as informações da empresa.

# 2 Calendário e Atividades

Use as páginas Calendário para consultar, criar e atualizar suas atividades e consultar e atualizar suas chamadas planejadas.

Uma *atividade* consiste em tarefas que você deve realizar antes de uma determinada data e de compromissos que você queira agendar para uma hora específica. As tarefas e os compromissos podem ser reuniões, chamadas, demonstrações ou eventos. A diferença entre tarefas e compromissos é que as tarefas são exibidas em uma lista de tarefas e têm uma data de vencimento e um status, enquanto os compromissos são agendados no seu calendário com uma data e uma hora específicas.

Uma *chamada planejada* é uma chamada específica de Life Sciences que você cria com um status Planejada para tentar ter um marcador para uma chamada de vendas a um médico, um hospital ou uma clínica. Chamadas planejadas aparecem no calendário e na seção Chamadas planejadas nas páginas Calendário.

O código de cores usado na seção Chamadas planejadas das páginas Calendário é determinado com base no tema usado, da seguinte maneira:

- As chamadas planejadas vencidas com uma data de início no passado aparecerão na cor selecionada pelo administrador para o texto de alerta no tema.
- As chamadas planejadas futuras com uma data de início no futuro aparecerão na cor selecionada pelo administrador para os links de página no tema.

Chamadas planejadas não são visíveis por padrão no seu calendário. Para ver chamadas planejadas no calendário, sua função de usuário deve incluir o privilégio de Life Sciences Chamadas: chamadas planejadas do calendário.

## Sobre calendários e estilos de tema

Dois estilos de tema estão disponíveis no Oracle CRM On Demand: os estilos clássico e moderno. O estilo do tema é um dos recursos que determina a aparência das páginas Calendário. Por exemplo, os ícones das visualizações do calendário diário, semanal e mensal são diferentes nos estilos de tema clássico e moderno. A tabela a seguir descreve algumas das outras diferenças encontradas nas páginas Calendário nos estilos de tema.

**OBSERVAÇÃO:** as instruções fornecidas na ajuda on-line geralmente refletem os temas que têm o estilo clássico.

Recurso de Calendário	Estilo Clássico	Estilo Moderno
Apresentação do calendário diário	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Intervalos de meia hora não são indicados.</li><li>■ As datas e as horas de início e término não são mostradas para compromissos que abrangem vários dias.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Os intervalos de meia hora são indicados por linhas finas.</li><li>■ Os compromissos que abrangem vários dias são mostrados na parte superior da visualização do calendário diário. As datas e as horas de início e término dos compromissos</li></ul>

Recurso de Calendário	Estilo Clássico	Estilo Moderno
		<p>são mostradas. Se houver mais de cinco compromissos que abranjam vários dias, você poderá rolar para ver os compromissos adicionais.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se houver compromissos em um intervalo fora dos intervalos mostrados para o dia, setas para cima e para baixo são mostradas conforme necessário. Você pode clicar nas setas para ver mais compromissos.</li> </ul>
Apresentação do calendário semanal	<ul style="list-style-type: none"> <li>Os dias da semana são mostrados à esquerda da visualização do calendário.</li> <li>As horas do dia não são mostradas.</li> <li>Os compromissos de um dia são listados na linha correspondente a esse dia.</li> <li>Para compromissos que abrangem vários dias, as horas de início e término são mostradas. As datas de início e término não são mostradas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Os dias da semana são mostrados na parte superior da visualização do calendário.</li> <li>As horas do dia são mostradas à esquerda da visualização do calendário.</li> <li>Os detalhes de um compromisso são mostrados nos intervalos em que o compromisso ocorre. Se alguns detalhes não estiverem visíveis, posicione o ponteiro na entrada para ver os detalhes.</li> <li>Os compromissos que abrangem vários dias são mostrados na parte superior da visualização do calendário semanal. As datas e as horas de início e término dos compromissos são indicadas. Se houver mais de cinco compromissos que abranjam vários dias, você poderá rolar para ver os compromissos adicionais.</li> <li>Se houver compromissos em um intervalo fora dos intervalos mostrados para o dia da semana, setas para cima e para baixo são mostradas conforme necessário. Você pode clicar nas setas para ver mais compromissos.</li> </ul>
Apresentação do calendário mensal	Para compromissos que abrangem vários dias, a hora de início é mostrada na célula da data de início.	Os compromissos que abrangem vários dias são mostrados nos intervalos dos dias relevantes na visualização do calendário mensal. As horas de início e término são mostradas. Porém, se a data de início estiver em um mês anterior, a data inicial e uma seta para a esquerda serão mostrados em vez da hora de início. Se a data de término estiver em um mês futuro, a data final e uma seta para a direita serão mostrados em vez da hora de término.

Recurso de Calendário	Estilo Clássico	Estilo Moderno
Acesso a outras visualizações do calendário	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Na guia Usuários, é possível acessar os calendários de outros usuários do seu grupo e de usuários que compartilham seus respectivos calendários com você.</li> <li>■ Na guia Grupo, é possível exibir um calendário combinado dos membros do grupo, bem como todas as visualizações personalizadas do calendário do grupo configuradas por você.</li> <li>■ Na guia Tarefas do grupo, é possível exibir uma lista das tarefas atribuídas ao seu grupo.</li> <li>■ O botão Meu calendário permite que você retorne ao seu próprio calendário a partir do calendário de outro usuário.</li> </ul>	<p>Um menu fornece as seguintes opções:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Calendário do Grupo. Exibir um calendário combinado dos membros do grupo, bem como todas as visualizações personalizadas do calendário do grupo configuradas por você.</li> <li>■ Tarefas do Grupo. Exibir uma lista das tarefas atribuídas ao seu grupo.</li> <li>■ Calendário do Usuário. Exibir os calendários de outros usuários do seu grupo e de usuários que compartilham seus calendários com você.</li> <li>■ Meu Calendário. Retornar ao seu próprio calendário a partir do calendário de outro usuário.</li> </ul> <p>A sua visualização atual determina quais opções estão disponíveis no menu.</p>

Recurso de Calendário	Estilo Clássico	Estilo Moderno
Criando novos compromissos	<p>Para abrir a página Compromisso - Edição, onde é possível informar os detalhes do novo compromisso, siga um destes procedimentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Clique em Novo Compromisso.</li> <li>■ Na visualização semanal ou mensal do seu calendário ou de um outro usuário, clique no ícone de adição (+) correspondente ao dia no qual deseja criar o compromisso.</li> </ul>	<p>Para abrir a página Compromisso - Edição, onde é possível informar os detalhes do novo compromisso, siga um destes procedimentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Em seu próprio calendário, ou no calendário de um outro usuário, ou em um calendário do grupo, clique em Novo.</li> <li>■ Na visualização diária ou semanal do seu próprio calendário ou no de um outro usuário: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Clique duas vezes no intervalo de tempo. Por padrão, o novo compromisso começa na mesma hora do intervalo de tempo em que você clicou, e a duração é de 60 minutos. Você pode alterar os detalhes.</li> <li>■ Clique duas vezes no espaço na parte superior da visualização do calendário, onde os compromissos que abrangem vários dias são mostrados. (Se você estiver na visualização do calendário semanal, clique duas vezes diretamente abaixo do dia em que você deseja que o compromisso comece.) Por padrão, o novo compromisso começa ao meio-dia do dia em que você clicou, e a duração é de 1440 minutos (24 horas). Você pode alterar os detalhes.</li> </ul> </li> <li>■ Na visualização mensal do seu calendário ou de um outro usuário, clique duas vezes no espaço do dia. Por padrão, o novo compromisso começa ao meio-dia desse dia, e a duração é de 60 minutos. Você pode alterar os detalhes.</li> </ul>

Recurso de Calendário	Estilo Clássico	Estilo Moderno
<p>Editando compromissos</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> para obter mais informações sobre como reagendar um compromisso arrastando-o e soltando-o dentro de uma exibição de calendário, consulte <a href="#">Sobre como Arrastar e Soltar Compromissos no Calendário (na página 218)</a>.</p>	<p>Na visualização do calendário diária, semanal e mensal, execute umas das seguintes ações:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Para abrir a página Compromisso - Editar, clique no link Editar do compromisso.</li> <li>■ Para abrir a página Compromisso - Detalhes, clique no link de assunto do compromisso.</li> </ul>	<p>Na visualização do calendário diária, semanal e mensal, execute umas das seguintes ações:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Para abrir a página Compromisso - Editar, clique duas vezes no compromisso, ou clique com o botão direito no compromisso, e selecione Editar.</li> <li>■ Para abrir a página Compromisso - Detalhes, clique no link de assunto do compromisso.</li> </ul> <p>Na exibição do calendário diário ou semanal, você também pode alterar rapidamente a hora de início ou de término de um compromisso que não abrange vários dias clicando e arrastando a borda dele da seguinte maneira:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Para alterar a hora de início, clique na borda superior do compromisso e arraste-a até um intervalo de tempo.</li> <li>■ Para alterar a hora de término, clique na borda inferior do compromisso e arraste-a até um intervalo de tempo.</li> </ul> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> quando você arrasta a borda de um compromisso até um intervalo de tempo, ela sempre é alinhada com o início ou o fim do intervalo de tempo de 30 minutos. Você não pode arrastar a borda de um compromisso até um horário dentro de um intervalo de tempo.</p> <p>As novas horas de início e término devem permitir que o compromisso comece e termine dentro do mesmo dia que o compromisso existente.</p>
<p>Salvando compromissos como arquivos iCalendar</p>	<p>Na visualização do calendário diária, semanal e mensal, clique no link Salvar como iCalendar no compromisso.</p>	<p>Na visualização do calendário diária, semanal e mensal, clique com o botão direito no compromisso e selecione Salvar como iCalendar:</p>
<p>Excluindo compromissos</p>	<p>Na visualização de calendário diária, semanal e mensal, clique no link de assunto do compromisso para abrir a página Compromisso - Detalhes e depois clique em Excluir.</p>	<p>Na visualização do calendário diária, semanal e mensal, execute umas das seguintes ações:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Clique com o botão direito no compromisso e selecione Excluir.</li> <li>■ Clique no link de assunto do compromisso para abrir a página Compromisso - Detalhes e depois clique em Excluir.</li> </ul>

**DICA:** nos temas que têm o estilo moderno, os compromissos sobrepostos são mostrados lado a lado nas visualizações do calendário diário e semanal. Se houver vários compromissos em um intervalo, é possível que alguns dos compromissos não sejam mostrados. Se um intervalo contiver mais compromissos do que é possível mostrar na visualização do calendário semanal, você poderá alternar para a visualização do calendário diário para ver mais compromissos. Se um intervalo contiver mais compromissos do que é possível mostrar na

visualização do calendário diário, você poderá exibir os compromissos em uma lista. Para obter informações sobre como exibir listas de compromissos, consulte [Trabalhando com listas de atividades \(na página 219\)](#).

### Codificação de Cor por Tipo de Compromisso

Nos estilos de tema moderno e clássico, dependendo de como o administrador configura o tema que você usa, as cores de fundo e do texto de alguns ou de todos os compromissos das suas exibições do calendário poderão ser determinadas pelo tipo de compromisso. Se o administrador configurar a codificação por cores para qualquer um dos tipos de compromisso do seu tema, uma chave para a codificação por cores será exibida na parte inferior das suas exibições do calendário, mostrando as cores de fundo que são atribuídas a esses tipos de compromisso. Se um tipo de compromisso não tiver nenhuma cor personalizada atribuída a ele, os compromissos desse tipo serão mostrados nas cores padrão do seu tema. A codificação por cores é usada nas exibições diária, semanal e mensal do seu próprio calendário e dos calendários individuais de outros usuários que compartilham o respectivo calendário com você.

**OBSERVAÇÃO:** a codificação por cores que é usada para o texto na seção Chamadas Planejadas das páginas do Calendário não são determinadas pela codificação por cores para os tipos de compromissos. Para obter informações sobre a codificação de cores usada para chamadas planejadas, consulte [Calendário e Atividades \(na página 203\)](#).

### Cores de Plano de Fundo para Alocações de Tempo

As configurações de dias úteis e horário comercial, bem como o tema usado, determinam as cores do plano de fundo das alocações de horas em algumas exibições de calendário. As configurações para dias úteis e horário comercial podem ser especificadas no nível de empresa e no nível de usuário. Para obter mais informações, consulte [Sobre Dias e Horas Úteis do Calendário \(consulte Sobre Dias de Trabalho e Horas Úteis do Calendário na página 208\)](#).

## Sobre Dias de Trabalho e Horas Úteis do Calendário

Os dias de trabalho e as horas úteis padrão para sua empresa são especificados no perfil da empresa. Se você quiser que o calendário mostre outros dias de trabalho e horas úteis, selecione os dias de trabalho e especifique as horas úteis desejadas em suas configurações de calendário padrão. Para obter mais informações, consulte [Configurando a View de Calendário Padrão \(consulte Configurando a exibição padrão de calendário na página 243\)](#).

Em seu próprio calendário e nos calendários individuais dos outros usuários que compartilham o respectivo calendário com você, na exibição semanal, será possível alternar entre exibir a semana toda do calendário e exibir apenas os dias que são especificados como dias úteis. Se você usar um tema clássico, poderá usar os links Exibir Semana Completa e Exibir Semana de Trabalho para alternar entre as views. Se você usar um tema moderno, poderá usar as opções de menu Semana Completa e Semana de Trabalho para alternar entre as views.

Se você usar um tema clássico, na exibição diária, será possível alternar entre exibir o dia todo e exibir apenas o horário comercial.

As configurações de dias de trabalho e horas úteis, bem como o tema usado, determinam as cores de fundo das alocações de horas em algumas views de calendário da seguinte forma:

- Para temas modernos, nas exibições diária e semanal de seu próprio calendário e dos calendários de outros usuários que os compartilham com você, são usadas três cores de plano de fundo diferentes, sendo uma cor para cada um dos itens a seguir:
  - As horas úteis em dias de trabalho.
  - As horas não úteis, incluindo todas as horas em dias que não são de trabalho, bem como as horas fora do intervalo de horas úteis em dias de trabalho.
  - As horas úteis no dia atual.

- Para temas clássicos, nas exibições diária e semanal do seu próprio calendário e dos calendários de outros usuários que os compartilham com você, as cores do plano de fundo são estas:
  - Na exibição diária, são usadas duas cores de plano de fundo diferentes, sendo uma cor para cada um dos seguintes itens:
    - As horas úteis em dias de trabalho.
    - As horas não úteis, incluindo todas as horas em dias que não são de trabalho, bem como as horas fora do intervalo de horas úteis em dias de trabalho.
  - Na exibição semanal, são usadas três cores de plano de fundo diferentes, sendo uma cor para cada um dos seguintes itens:
    - Os dias úteis.
    - Os dias que não são de trabalho.
    - O dia atual.

**OBSERVAÇÃO:** os dias de trabalho e as horas úteis são os mesmos em suas views de seu calendário e dos calendários de outros usuários que os compartilharem com você, mesmo se os usuários especificarem dias de trabalho e horas úteis para suas próprias views do calendário. Então, se você selecionar dias de trabalho diferentes das configurações da empresa, eles serão refletidos nas views de seu próprio calendário e nas views dos calendários de outros usuários. De forma semelhante, se você especificar horas úteis diferentes das horas da empresa para seu calendário, suas horas especificadas serão refletidas nas views de seu próprio calendário e dos calendários dos outros usuários.

As configurações dos dias úteis e do horário comercial não são refletidas nas cores do plano de fundo para intervalos de tempo e dias na exibição mensal em seu próprio calendário e em suas exibições de calendários individuais dos outros usuários que compartilham o calendário deles com você. Na exibição mensal, somente o dia atual é mostrado com uma cor de plano de fundo diferente dos outros dias do mês.

Para obter informações sobre como o horário comercial é mostrado nas exibições de calendário personalizado e calendário do grupo, consulte [Exibindo os Calendários dos Outros Usuários](#) (consulte [Exibição dos calendários de outros usuários](#) na página 240).

## Trabalhando com as páginas Calendário

As páginas Calendário fornecem a área principal para gerenciar atividades. A página padrão é a página Calendário Diário, que contém uma seção Calendário Diário, uma seção Exibição do Calendário, uma seção que exibe a lista Tarefas Abertas e uma seção Chamadas Planejadas.

Para ver a seção Chamadas planejadas na página Calendário, sua função de usuário deve incluir o privilégio Chamadas: chamadas planejadas do calendário. A seção Chamadas planejadas lista até duas semanas de chamadas planejadas para o representante de vendas em ordem cronológica e exibe as informações a seguir para cada chamada planejada: data e hora de início da ligação, hora do dia, assunto, contato a ser visitado e outras informações de endereço do contato. O intervalo de duas semanas das chamadas planejadas listadas inclui as chamadas planejadas da semana anterior e as chamadas planejadas da semana seguinte.

O código de cores usado na seção Chamadas planejadas das páginas Calendário é determinado com base no tema usado, da seguinte maneira:

- As chamadas planejadas vencidas com uma data de início no passado aparecerão na cor selecionada pelo administrador para o texto de alerta no tema.
- As chamadas planejadas futuras com uma data de início no futuro aparecerão na cor selecionada pelo administrador para os links de página no tema.

Para obter mais informações sobre como criar uma chamada planejada, consulte [Controlando visitas \(chamadas de vendas\) a clientes](#) (consulte [Rastreamento de visitas \(chamadas de vendas\) para clientes](#) na página 225),

[Entregando amostras durante uma chamada de vendas \(na página 601\)](#), e [Planejamento de chamadas em massa \(na página 231\)](#).

Você pode:

- Selecione a exibição de calendário que deseja exibir toda vez que clicar na guia Calendário.
- Selecione a lista de atividades que você deseja mostrar nas exibições diária e semanal do seu próprio calendário e dos calendários individuais dos usuários que compartilham o respectivo calendário com você (exibições de calendário diária e semanal do usuário).
- Especifique que dia é mostrado como o primeiro dia da semana no seu calendário.
- Especifique um conjunto de dias úteis e horário comercial que sejam diferentes dos dias úteis e horário comercial da sua empresa.
- Opte por exibir informações adicionais nos compromissos nas suas exibições de calendário.

Para obter informações sobre como configurar essas opções do calendário, consulte [Configurando sua Exibição de Calendário Padrão](#) (consulte [Configurando a exibição padrão de calendário](#) na página 243).

**OBSERVAÇÃO:** Se sua função tiver o privilégio [Compartilhar calendário](#), as páginas [Calendário](#) talvez forneçam uma funcionalidade adicional além da listada na página padrão. Para obter mais informações sobre a funcionalidade adicional, consulte a [Página de configurações do calendário](#) (consulte [Página Configurações do Calendário](#) na página 242).

A tabela a seguir descreve o que você pode fazer nas exibições de calendário diária e semanal do usuário.

Para fazer isto	Siga estas etapas
Criar uma tarefa	Clique em Novo na barra de título da seção de lista de atividades. Na página Tarefa - Edição, insira as informações da tarefa e salve o registro.
Excluir uma tarefa	Clique no link da tarefa que deseja excluir. Na página Tarefa - Detalhe, clique em Excluir.
Criar um compromisso	Clique em Novo compromisso na barra de título Calendário. Na página Compromisso - Edição, insira as informações sobre o compromisso e salve o registro.
Excluir um compromisso	Clique no link do compromisso que deseja excluir. Na página Compromisso - Detalhes, clique em Excluir.
Ir para um dia específico	Clique no link do dia na seção Exibição do calendário. Opcionalmente, você poderá clicar no ícone 1 acima dos compromissos e usar as setas no cabeçalho da seção Calendário diário para rolar até o dia que deseja exibir.
Ir para um mês específico	Clique nas setas na seção Exibição do calendário. Opcionalmente, você poderá clicar no ícone 31 acima dos compromissos e usar os links ou as setas no cabeçalho da visualização do calendário mensal para ir até o mês que deseja exibir.
Ocultar as seções de lista de atividades e Exibição do Calendário	Clique no ícone de seta para a direita que aparece acima da barra de título do Calendário. Quando as seções Exibição do Calendário e de lista de atividades estiverem ocultas, a área do calendário será expandida para fornecer mais espaço para a exibição de detalhes dos compromissos no calendário. Esse recurso será muito útil se você quiser imprimir a página do calendário (usando o link Versão para Impressão) e não quiser que as seções Exibição do Calendário

Para fazer isto	Siga estas etapas
	<p>e lista de atividades apareçam na página impressa. Para mostrar as seções Exibição do Calendário e lista de atividades novamente, clique no ícone de seta para a esquerda.</p> <p>Depois que as seções Exibição do Calendário e lista de atividades forem ocultadas, elas permanecerão ocultas até serem exibidas novamente ou até você se desconectar do Oracle CRM On Demand e se conectar novamente.</p> <p>As seções Exibição do Calendário e lista de atividades só estão disponíveis na exibição de calendário diária e semanal do usuário.</p>
Marcar uma tarefa como concluída	Na seção da lista de atividades, clique no link Exibir Lista Completa para abrir a página Lista de Atividades. Se uma lista de tarefas abertas não for exibida por padrão quando a página Lista de Atividades for aberta, selecione a lista de tarefas que deseja na lista suspensa de listas. Na lista de tarefas, clique no link Assunto para a tarefa que deseja marcar como concluída. Na página Tarefa - Detalhe, clique em Marcar como concluída.
Rolar pelo calendário, dia por dia	Clique nas setas na seção Calendário diário.
Reagende um compromisso arrastando-o e soltando-o	Arraste o compromisso e solte-o em um diferente espaço de hora ou de dia. Para obter mais informações, consulte <a href="#">Sobre como Arrastar e Soltar Compromissos no Calendário (na página 218)</a> .
Atualizar uma atividade	<p>Clique no link da atividade (compromisso, tarefa ou chamada planejada) que deseja atualizar. Na página Compromisso - Detalhes, Tarefa - Detalhes ou Chamada - Detalhes, edite os campos em linha ou clique em Editar para abrir a página de edição de compromisso, tarefa ou chamada. Para obter mais informações sobre como atualizar registros, consulte <a href="#">Atualizando detalhes do registro (consulte <a href="#">Atualizando detalhes dos registros</a> na página 123)</a>.</p> <p><b>DICA:</b> se você usar um tema moderno, poderá clicar com o botão direito do mouse em um compromisso na visualização do calendário diário, semanal ou mensal e, em seguida, clicar em Editar para atualizar o compromisso.</p>
Exibir uma lista de compromissos, tarefas (abertas, fechadas ou todas), atividades ou chamadas planejadas	Na seção da lista de atividades, clique no link Exibir Lista Completa. Na página Lista de atividades, clique na lista suspensa e altere a seleção.
Exibir os compromissos do dia	Clique no ícone 1 no Calendário.
Exibir os detalhes de uma atividade	Clique no link da atividade (compromisso, tarefa ou chamada planejada) que deseja exibir.
Exibir os compromissos do mês inteiro	Clique no ícone 31 no Calendário.

Para fazer isto	Siga estas etapas
Exibir os compromissos da semana inteira	Clique no ícone 7 no Calendário.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Sobre calendários e estilos de tema \(na página 203\)](#)
- Sobre Dias e Horas Úteis do Calendário (consulte [Sobre Dias de Trabalho e Horas Úteis do Calendário](#) na página 208)

## Gerenciando calendários e atividades

Para ver os procedimentos passo a passo a fim de gerenciar calendários e atividade, consulte o seguinte:

- [Exibindo Atividades \(na página 213\)](#)
- [Criando Atividades \(na página 215\)](#)
- [Atualizando Atividades \(na página 217\)](#)
- [Removendo Usuários de Atividades \(na página 217\)](#)
- [Limitando registros de atividades exibidos \(na página 224\)](#)
- [Marcando tarefas como concluídas \(na página 224\)](#)
- [Atribuindo atividades a outro funcionário \(na página 225\)](#)
- [Rastreando visitas \(chamadas de vendas\) para clientes \(na página 225\)](#)
- Sobre a Sincronização de Eventos e de Compromissos (consulte [Sobre a Sincronização do Evento e do Compromisso](#) na página 247)

**OBSERVAÇÃO:** Esse recurso não faz parte da edição padrão do Oracle CRM On Demand, de modo que ele pode não estar disponível para sua empresa.

- [Ajustando as Respostas à Mensagem \(consulte \[Ajustando Respostas à Mensagem\]\(#\) na página 234\)](#)
- [Agendando compromissos com outras pessoas \(na página 236\)](#)
- [Salvando compromissos como arquivos iCalendar \(na página 238\)](#)
- [Planejamento de Chamadas em Massa \(na página 231\)](#)
- [Usando scripts de avaliação da atividade \(na página 246\)](#)
- [Configurando a exibição padrão de calendário \(na página 243\)](#)
- [Revisando planos de envio de mensagens recomendados para atividades \(na página 664\)](#)
- [Criação de Compromissos para Várias Contas \(consulte \[Criando Compromissos para Várias Contas\]\(#\) na página 306\)](#)

Se sua função de usuário incluir o privilégio Compartilhar calendário, você também poderá executar os seguintes procedimentos:

- [Exibição dos calendários de outros usuários \(na página 240\)](#)
- [Compartilhando seu Calendário \(na página 242\)](#)
- [Adicionando exibições de calendário personalizadas \(na página 245\)](#)

Se sua função de usuário incluir o privilégio Compartilhar calendário e sua empresa usar a opção de atribuição padrão do grupo, você também poderá executar este procedimento, [Exibindo listas de tarefas do grupo \(na página 246\)](#).

Se a função de usuário incluir o privilégio Integração de mapas, você também poderá executar este procedimento, [Executando pesquisas por proximidade \(consulte \[Performing Proximity Searches\]\(#\) na página 396\)](#).

Para ver os procedimentos passo a passo que são comuns a vários tipos de registro, consulte:

- [Criando Registros \(na página 54\)](#)
- [Atualizando Detalhes dos Registros \(na página 123\)](#)
- Vinculando registros ao seu registro selecionado (consulte [Linking Records to Your Selected Record](#) na página 126)
- [Trabalhando com Listas \(na página 135\)](#)

**OBSERVAÇÃO:** Os administradores da empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, como alterar os nomes dos tipos de registro, campos e opções em listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a calendários e atividades:

- [Sobre calendários e estilos de tema \(na página 203\)](#)
- Sobre Dias e Horas Úteis do Calendário (consulte [Sobre Dias de Trabalho e Horas Úteis do Calendário](#) na página 208)
- [Sobre Lembretes de Atividades \(na página 216\)](#)

## Exibindo Atividades

O Oracle CRM On Demand mantém suas atividades em primeiro plano mostrando-as em várias páginas:

- Minha Página Inicial

Minha página inicial contém listas separadas para seus compromissos e tarefas, classificados por data.

- Calendário

A exibição diária do seu próprio calendário mostra seus compromissos à medida que eles aparecem em um livro de compromissos, aberto para programação do dia de hoje. Você pode ver outros dias usando os calendários mensais à direita ou clicando nos ícones 1, 7 e 31 acima dos compromissos para ver a exibição de calendário desejada.

No aplicativo padrão, a lista Tarefas Abertas é mostrada nas exibições diárias e semanais do seu próprio calendário e dos calendários individuais dos outros usuários que compartilham o respectivo calendário com você (exibições de calendário diário e semanal do usuário). Essa lista mostra até dez das suas tarefas para os próximos 30 dias (Data de Vencimento <= Hoje +30), classificadas pela data de vencimento por padrão.

**OBSERVAÇÃO:** Você pode selecionar outra lista para ser exibida, ou seu administrador pode selecionar uma lista diferente para sua função de usuário. Para obter mais informações, consulte [Configurando seu Calendário \(na página 818\)](#).

- A Página de detalhes para tipos de registro, como Contas, Contatos, etc.

As páginas Detalhes podem conter seções de informações relacionadas que mostram as atividades vinculadas a um registro específico. A tabela a seguir descreve as seções de informações relacionadas que podem ser consultadas para as atividades em uma página Detalhes do registro. Em todos os casos, você verá somente os registros para os quais possui visibilidade.

Lista	Registros Exibidos
Atividades	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ As tarefas vinculadas nas quais a data de conclusão está em branco.</li> <li>■ Os compromissos vinculados nos quais a data e a hora de conclusão são posteriores à data e à hora atuais.</li> <li>■ As tarefas vinculadas nas quais a data e a hora de conclusão são anteriores à data e à hora atuais.</li> <li>■ Os compromissos vinculados nos quais a data e a hora de conclusão são anteriores à data e à hora atuais.</li> </ul>
Atividades Concluídas	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Os compromissos vinculados nos quais a data e a hora de conclusão são anteriores à data e à hora atuais.</li> <li>■ As tarefas vinculadas nas quais a data e a hora de conclusão são anteriores à data e à hora atuais.</li> </ul>
Compromissos Abertos	<p>Os compromissos vinculados nos quais o valor no campo Data de conclusão não está no passado.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> se o campo Data de conclusão não for preenchido pelo usuário que criar o compromisso, ele será preenchido automaticamente com o mesmo valor do campo Hora de término do compromisso.</p> <p>Quando a data de conclusão do compromisso for atingida, o compromisso será removido da lista Compromissos abertos e se tornará parte da lista Atividades concluídas. As informações nos Compromissos abertos e seções de informações relacionadas Atividades concluídas da página Detalhes do registro pai serão atualizadas quando a página for atualizada.</p> <p>Os registros na lista Compromissos abertos serão classificados pela data e hora no campo Hora de início, e o compromisso que tiver a data e a hora de início anteriores aparecerá primeiro na lista.</p>
Tarefas Abertas	<p>As tarefas vinculadas que não têm um valor no campo Data de Conclusão nem o status Concluído, desde que sua empresa use o conjunto padrão de valores para o campo Status.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> quando uma tarefa for marcada como concluída, o campo Data de conclusão será automaticamente preenchido com a data e hora no fuso horário do usuário que marcar a tarefa como concluída. Os usuários também podem preencher o campo Data de conclusão em uma tarefa manualmente. Quando o campo Data de conclusão estiver preenchido em uma tarefa, ela será removida da lista Tarefas abertas e incluída na lista Atividades concluídas.</p> <p>As informações nas Tarefas abertas e seções de informações relacionadas Atividades concluídas da página Detalhes do registro pai serão atualizadas quando a página for atualizada.</p> <p>Os registros na lista Tarefas abertas serão classificados pelo campo Data de vencimento, e a tarefa que tiver a data de vencimento anterior aparecerá primeiro na lista.</p>

Lista	Registros Exibidos
Atividades Abertas	<p>Uma combinação das listas Compromissos abertos e Tarefas abertas.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> os registros na lista Atividades abertas são classificados pelo campo Data de conclusão. Registros nos quais o campo Data de conclusão está em branco aparecem na parte inferior da lista Atividades abertas. Portanto, tarefas abertas aparecem na parte inferior da lista, depois dos compromissos abertos. Se você não deseja que tarefas abertas e compromissos abertos relacionados na página Detalhes de registro apareçam nesta ordem, recomenda-se que o administrador da empresa adicione Tarefas abertas e seções de informações relacionadas Compromissos abertos à página Detalhes de registro em vez da seção de informações relacionadas Atividades abertas.</p>

### Sobre o Gerenciamento de Tarefas

Um modo de gerenciar tarefas é priorizá-las por importância ou urgência. Você prioriza uma tarefa atribuindo um nível a ela, como 1-Alta, 2-Média ou 3-Baixa. A prioridade da tarefa é indicada pelas setas: uma seta para cima para prioridade alta, nenhuma seta para prioridade média e uma seta para baixo para prioridade baixa. Altere o nível de prioridade de uma tarefa na página Tarefa - Editar. A prioridade padrão para uma tarefa é 3-Baixa.

**DICA:** As tarefas que aparecem em vermelho na seção Tarefas Abertas da Minha Página Inicial, bem como nas listas de tarefas das exibições de calendário diário e semanal do usuário passaram da data de vencimento. As tarefas vencidas não são exibidas em vermelho em outras páginas, como a página de lista aberta quando você clica em Exibir lista completa na seção Tarefas abertas da Minha página inicial.

**OBSERVAÇÃO:** Se o administrador de sua empresa alterar os valores de exibição do campo Prioridade dos valores padrão (por exemplo, do valor padrão de *1-Alto* para um valor de *Mais alto*), o Oracle CRM On Demand não exibirá setas no campo Prioridade das listas de tarefa, a menos que o administrador de sua empresa utilize os seguintes padrões: *1-rótulo*, *2-rótulo* ou *3-rótulo*, quando *rótulo* é o nome que o administrador da empresa dá à prioridade de tarefa. Neste caso, Oracle CRM On Demand exibe uma seta para cima para *1-rótulo*, nenhuma seta para *2-rótulo*, uma seta para baixo para *3-rótulo* e nenhuma seta para quaisquer outros valores de exibição. Por exemplo, Oracle CRM On Demand exibe uma seta para cima para um valor de *1-Meu mais alto*, mas não exibirá nenhuma seta para um valor de *Meu mais alto*. Oracle CRM On Demand não exibe setas para valores personalizados que o administrador da empresa adicionar à lista de opções para o campo Prioridade. Para obter mais informações sobre como alterar os valores padrão para lista de opções, como o campo Prioridade, consulte Alterando valores da lista de opções (consulte [Changing Picklist Values](#) na página 1345).

para obter informações sobre a guia Lista de tarefas do grupo, disponível para empresas que usam o recurso Grupo, consulte [Exibindo listas de tarefas do grupo](#) (na página 246)

### Criando Atividades

Você sempre cria uma atividade (tarefa ou compromisso) inserindo informações em um formulário. É possível acessar esse formulário em diferentes áreas no aplicativo, dependendo no que você estiver trabalhando e do que você precisa fazer.

Esta seção descreve um método para criar uma atividade, que permite adicionar o registro enquanto continua com seu trabalho na área principal do aplicativo. Para obter uma descrição de todos os métodos, consulte [Criando registros](#) (na página 54).

**Para criar uma atividade usando a seção Criar na Barra de ação**

- 1 Na seção Criar da Barra de ação, clique em Compromisso ou Tarefa.
- 2 No formulário, insira as informações da atividade.  
Para obter informações sobre os campos nos registros de atividade, consulte [Campos de atividade \(na página 248\)](#).
- 3 Salve o registro.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Campos de Atividade \(na página 248\)](#)
- [Trabalhando com as páginas Calendário \(na página 209\)](#)
- [Sobre Lembretes de Atividades \(na página 216\)](#)
- [Adicionando e-mails do Microsoft Outlook e do Lotus Notes \(na página 831\)](#)

## Sobre Lembretes de Atividades

Se um lembrete for configurado para uma atividade, no momento especificado, serão enviados lembretes ao proprietário da atividade e a cada usuário na lista de usuários da atividade, caso as configurações do campo Notificação de Atividade no nível do usuário ou da empresa permitam que notificações de atividade sejam enviadas ao usuário.

**OBSERVAÇÃO:** se o campo Delegado por estiver preenchido em uma atividade e se for configurado um lembrete para a atividade, os lembretes serão enviados ao usuário especificado no campo Delegado por, bem como ao proprietário da atividade e a outros usuários na atividade. Se você criar uma atividade para outro usuário ou se o campo Delegado por em uma atividade existente estiver em branco quando a atividade for atribuída a outro proprietário, seu nome aparecerá automaticamente no campo Delegado por depois que a atividade for salva. Se você não quiser receber os lembretes dessa atividade, deverá excluir seu nome do campo Delegado por.

Os lembretes podem ser enviados como e-mail, ou exibidos em uma janela pop-up, ou ambos, dependendo do valor que está selecionado no campo Notificação da Atividade. Para obter informações sobre o campo Notificação de Atividade, consulte Configurando Sua Exibição de Calendário Padrão (consulte [Configurando a exibição padrão de calendário](#) na página 243).

### Sobre Lembretes de E-mail

Os lembretes de e-mail são enviados no idioma do usuário. O assunto da atividade é exibido na linha de assunto do e-mail. Em um lembrete de e-mail referente a um compromisso, a mensagem inclui informações dos campos Assunto, Horário de Início, Status e Descrição do compromisso. Isso inclui os nomes dos contatos vinculados ao compromisso, o nome da conta vinculada ao compromisso, se existir uma, e um link para a página Detalhe do compromisso no Oracle CRM On Demand.

Em um lembrete de e-mail referente a uma tarefa, a mensagem inclui informações dos campos Assunto, Data de Vencimento, Prioridade, Status e Descrição da tarefa. A mensagem de e-mail também inclui um link para a página Detalhe da tarefa no Oracle CRM On Demand.

### Sobre Lembretes Pop-up

Os lembretes pop-up são exibidos na janela pop-up Lembrete da Atividade, que é aberta no momento em que um lembrete está agendado para ser exibido. Em um lembrete pop-up de um compromisso, são exibidos o assunto e a data e a hora de início. Em um lembrete pop-up de uma tarefa, o ícone que indica a prioridade da tarefa (se aplicável), a data de vencimento e o assunto são exibidos. Se vários lembretes estiverem para vencer, eles serão classificados por data e hora, com a atividade que venceu primeiro aparecendo no início da lista.

Na primeira vez que a janela pop-up Lembrete da Atividade é aberta depois que você conecta-se ao Oracle CRM On Demand, ela exibe os lembretes que estão vencidos desde a última vez que você desconectou-se do Oracle

CRM On Demand. Se aparecerem janelas de alerta quando você se conectar, feche-as para poder interagir com a janela pop-up Lembrete de Atividade.

Na janela pop-up Lembrete de Atividade, você pode fazer o seguinte:

- Use o recurso Adiar para adiar um lembrete por um período especificado. O lembrete aparecerá novamente depois do período especificado.
- Exiba os detalhes do registro clicando no link de assunto no lembrete.
- Descartar todos os lembretes. Quando você clica em Descartar Tudo, todos os lembretes são removidos da janela pop-up Lembrete de Atividade e a janela é fechada. Os lembretes não aparecerão novamente.

**OBSERVAÇÃO:** a cada 30 minutos, o Oracle CRM On Demand recupera os detalhes das atividades cujos lembretes estão vencidos. Se você programar de novo uma atividade dentro dos 30 minutos do lembrete de que essa atividade está prestes a vencer, pode ser que o lembrete seja exibido com base na programação original da atividade.

## Atualizando Atividades

Você pode atualizar as informações no registro de atividade, incluindo alteração no status do registro para concluído, se você tiver acesso de edição ao registro.

**OBSERVAÇÃO:** Os usuários que têm o privilégio Exibir atividades privadas e a configuração É possível ler todos os registros para o tipo de registro Atividade ativado na função do usuário podem ver todas as atividades marcadas como privadas, independentemente do proprietário da atividade. O privilégio Exibir atividades privadas não permite que um usuário atualize ou exclua uma atividade marcada como privada e pertencente a outro usuário. Os usuários que têm o privilégio Excluir qualquer atividade e a configuração É possível ler todos os registros para o tipo de registro Atividade ativado na função podem excluir as atividades não pertencentes a eles ou as atividades marcadas como privadas. Geralmente, os privilégios Excluir qualquer atividade e Exibir atividades privadas são fornecidos somente aos administradores de empresa.

### *Para atualizar informações de atividade*

- 1 Selecione a tarefa ou o compromisso.  
Para obter instruções sobre como selecionar atividades, consulte [Localizando registros \(na página 79\)](#).
- 2 Na página Compromisso - Detalhe ou Tarefa - Detalhe, edite os campos em linha ou clique em Editar para abrir a página Compromisso - Edição ou Tarefa - Edição. Para obter mais informações sobre como atualizar registros, consulte [Atualizando detalhes do registro \(consulte \[Atualizando detalhes dos registros\]\(#\) na página 123\)](#).

## Removendo Usuários de Atividades

Para remover usuários de uma atividade, pelo menos uma das seguintes condições deverá ser verdadeira:

- Você é o proprietário do registro da atividade.
- Na atividade, o seu nome aparece no campo Delegado por.

Caso contrário, os links Remover não estarão disponíveis na seção Usuários da página Detalhe do Compromisso ou da página Detalhe da Tarefa e não será possível remover usuários da atividade. É possível atualizar manualmente o campo Delegado por da atividade de modo que ele mostre o seu nome. Após a atualização da página Detalhe da atividade, um link Remover estará disponível para cada um dos usuários, exceto o proprietário da atividade. Para obter mais informações sobre o campo Delegado por, consulte [Campos de atividade \(na página 248\)](#).

### *Para remover um usuário de uma atividade*

- 1 Na página Detalhe do Compromisso ou na página Detalhe da Tarefa, role a página até a seção Usuários.

- 2 Se o usuário que você deseja remover não aparecer na lista, clique em **Mostrar Lista Inteira** para expandir a lista.
- 3 Localize o usuário que deseja remover, clique no link **Remover** do usuário e, em seguida, confirme que deseja remover o usuário.

**OBSERVAÇÃO:** Os links **Remover** também estão disponíveis na janela de multiassociação que é aberta quando você clica em **Adicionar** na seção **Usuários** da página, se você for o proprietário da atividade ou o seu nome for exibido no campo **Delegado por** da atividade.

## Sobre como Arrastar e Soltar Compromissos no Calendário

Se tiver os níveis de acesso necessários para permitir que edite um compromisso, você poderá reagendar o compromisso arrastando-o e soltando-o dentro de uma exibição de calendário. Por exemplo, quando estiver trabalhando na exibição de calendário diária, você poderá arrastar um compromisso para um lugar de tempo diferente dentro do mesmo dia. Quando estiver trabalhando na exibição de calendário semanal, você poderá arrastar um compromisso para um dia diferente da semana que estiver exibindo no momento.

O comportamento de compromissos que não duram vários dias é o seguinte:

- **Exibição de calendário diário.** Você pode arrastar um compromisso e solta-lo em um diferente local de hora dentro do mesmo dia. Quando você solta o compromisso no novo local de tempo, a hora de início do compromisso será atualizada para a hora de início do novo local. Por exemplo, se você arrastar um compromisso que estava marcado para iniciar às 9:15 h para o local de hora que começa às 10:30 h, a hora de início do compromisso será atualizada para 10:30 h. A hora de término do compromisso será automaticamente atualizada para o valor adequado, dependendo da hora de início do local em que você soltar o compromisso e da duração do compromisso. Por exemplo, se você arrastar um compromisso de 60 minutos de duração e soltá-lo no local de tempo que inicia às 10:30 h, a hora de término do compromisso será atualizada para 11:30 h. A duração de um compromisso permanecerá a mesma depois de ter sido movido.

O novo local de hora deve permitir que o compromisso seja iniciado e terminado no mesmo dia. Por exemplo, não é possível arrastar um compromisso de 60 minutos de duração e soltá-lo no local de hora que inicia às 11:30 h, pois a hora de término do compromisso não estaria dentro do mesmo dia que a hora de início.

**OBSERVAÇÃO:** se usar um tema clássico, uma linha vermelha será exibida quando você arrastar um compromisso na exibição diária. A linha vermelha indica se o local de tempo começa na hora ou na meia-hora.

- **Exibição de calendário semanal.** Você pode arrastar um compromisso e soltá-lo em um dia diferente da mesma semana. A duração do compromisso não será alterada. Se usar um tema clássico, você não poderá alterar a hora do dia do compromisso arrastando e soltando o compromisso na exibição de calendário semanal. A data do compromisso será atualizada quando você arrastar o compromisso em um dia diferente, mas a hora do compromisso não será alterada.

No entanto, se usar um tema moderno, você poderá alterar a hora de um compromisso arrastando-o e soltando-o em um local de hora específico de um dia na exibição de calendário semanal. A hora e a data de início e a hora e a data de término do compromisso serão atualizadas de acordo. A nova hora do dia deverá permitir que o compromisso seja iniciado e terminado no mesmo dia. Se houver mais compromissos em um local de hora do que pode ser mostrado na exibição de calendário semanal, pode ser que você não veja o compromisso depois de tê-lo movido. Você pode alterar para a exibição de calendário diária para ver mais compromissos.

- **Exibição de calendário mensal.** Você pode arrastar um compromisso e soltá-lo em um dia diferente do mesmo mês. A hora do dia e a duração do compromisso não serão alteradas. Se desejar alterar a hora ou a duração, será necessário editar o compromisso. Se houver mais compromissos em um dia do que pode ser mostrado na exibição de calendário mensal, pode ser que você não veja o compromisso depois de tê-lo movido. Você pode alterar para a exibição de calendário diária ou mensal para ver mais compromissos.

**OBSERVAÇÃO:** se você alterar a duração de um compromisso e usar um tema clássico, deverá editar o compromisso. No entanto, se usar um tema moderno, você também poderá alterar rapidamente a hora de início ou de término de um compromisso na exibição de calendário diário ou semanal clicando e arrastando a borda do compromisso. Para obter mais informações sobre como editar compromissos em temas modernos, consulte [Sobre Calendários e Estilos de Tema](#). Para alterar a duração de um compromisso na exibição do calendário mensal, edite o compromisso.

O comportamento para compromissos que duram vários dias é como se segue:

- **Exibição de calendário diário.** Não é possível arrastar um compromisso que dure vários dias para um dia ou uma hora diferente ao usar a exibição de calendário diária.
- **Exibição de calendário semanal.** Na seção que mostra os compromissos que duram vários dias, você pode arrastar um compromisso e soltá-lo em um dia diferente na semana que está exibida no momento, mesmo se o compromisso terminar em uma semana diferente. O dia no qual você arrasta o compromisso é o novo dia de início do compromisso. Por exemplo, se você arrastar um compromisso que inicia às 10:30 h na segunda-feira, 21 de março e termina às 22:30 h na quarta-feira 23 de março e arrastá-lo na terça-feira, 22 de março, os detalhes do compromisso serão alterados para que o compromisso seja iniciado às 10:30 h de 22 de março e termine às 22:30 h de 24 de março. Se desejar alterar a hora do dia em que o compromisso inicia ou a duração do compromisso, será necessário editar o compromisso.
- **Exibição de calendário mensal.** Você pode arrastar um compromisso que dura vários dias e arrastá-lo em um dia diferente no mês que está exibido no momento, mesmo se o compromisso terminar em um mês diferente. O dia no qual você arrasta o compromisso é o novo dia de início do compromisso. Por exemplo, se você arrastar um compromisso que inicia às 10:30 h em 24 de março e termina às 22:30 em 29 de março e arrastá-lo em 31 de março, os detalhes do compromisso serão alterados para que os compromissos inicie às 10:30 h em 31 de março e termine às 22:30 h em 5 de abril. Se desejar alterar a hora do dia em que o compromisso inicia ou a duração do compromisso, será necessário editar o compromisso.

## Trabalhando com listas de atividades

Você pode abrir a página Lista de Atividades em uma página Detalhes do registro ou na seção da lista de atividades das exibições diária e semanal do seu próprio calendário e dos calendários individuais dos usuários que compartilham o respectivo calendário com você (exibições de calendário diária e semanal do usuário). A lista de registros que é mostrada ao abrir a página Lista de atividades depende de como você acessa a página.

### O que é mostrado quando você abre a página Lista de atividades da página Detalhes do registro

Ao abrir a página Lista de atividades clicando no link Exibir lista completa em uma lista de registros de atividades na página Detalhes de registro, a página Lista de atividades mostrará as atividades vinculadas ao registro. A lista pode incluir atividades abertas, atividades concluídas, ou uma combinação de ambas, conforme mostrado na tabela a seguir. Em todos os casos, você verá somente os registros para os quais possui visibilidade.

Lista	Registros Exibidos
Atividades	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ As tarefas vinculadas nas quais a data de conclusão está em branco.</li> <li>■ Os compromissos vinculados nos quais a data e a hora de conclusão são posteriores à data e à hora atuais.</li> <li>■ As tarefas vinculadas nas quais a data e a hora de conclusão são anteriores à data e à hora atuais.</li> <li>■ Os compromissos vinculados nos quais a data e a hora de conclusão são anteriores à data e à hora atuais.</li> </ul>
Atividades Concluídas	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Os compromissos vinculados nos quais a data e a hora de conclusão são anteriores à data e à hora atuais.</li> <li>■ As tarefas vinculadas nas quais a data e a hora de conclusão são anteriores à data e à hora atuais.</li> </ul>

Lista	Registros Exibidos
Compromissos Abertos	<p>Os compromissos vinculados nos quais o valor no campo Data de conclusão não está no passado.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> se o campo Data de conclusão não for preenchido pelo usuário que criar o compromisso, ele será preenchido automaticamente com o mesmo valor do campo Hora de término do compromisso.</p> <p>Quando a data de conclusão do compromisso for atingida, o compromisso será removido da lista Compromissos abertos e se tornará parte da lista Atividades concluídas. As informações nos Compromissos abertos e seções de informações relacionadas Atividades concluídas da página Detalhes do registro pai serão atualizadas quando a página for atualizada.</p> <p>Os registros na lista Compromissos abertos serão classificados pela data e hora no campo Hora de início, e o compromisso que tiver a data e a hora de início anteriores aparecerá primeiro na lista.</p>
Tarefas Abertas	<p>As tarefas vinculadas que não têm um valor no campo Data de Conclusão nem o status Concluído, desde que sua empresa use o conjunto padrão de valores para o campo Status.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> quando uma tarefa for marcada como concluída, o campo Data de conclusão será automaticamente preenchido com a data e hora no fuso horário do usuário que marcar a tarefa como concluída. Os usuários também podem preencher o campo Data de conclusão em uma tarefa manualmente. Quando o campo Data de conclusão estiver preenchido em uma tarefa, ela será removida da lista Tarefas abertas e incluída na lista Atividades concluídas.</p> <p>As informações nas Tarefas abertas e seções de informações relacionadas Atividades concluídas da página Detalhes do registro pai serão atualizadas quando a página for atualizada.</p> <p>Os registros na lista Tarefas abertas serão classificados pelo campo Data de vencimento, e a tarefa que tiver a data de vencimento anterior aparecerá primeiro na lista.</p>
Atividades Abertas	<p>Uma combinação das listas Compromissos abertos e Tarefas abertas.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> os registros na lista Atividades abertas são classificados pelo campo Data de conclusão. Registros nos quais o campo Data de conclusão está em branco aparecem na parte inferior da lista Atividades abertas. Portanto, tarefas abertas aparecem na parte inferior da lista, depois dos compromissos abertos. Se você não deseja que tarefas abertas e compromissos abertos relacionados na página Detalhes de registro apareçam nesta ordem, recomenda-se que o administrador da empresa adicione Tarefas abertas e seções de informações relacionadas Compromissos abertos à página Detalhes de registro em vez da seção de informações relacionadas Atividades abertas.</p>

## O que é mostrado quando você abre a página Lista de atividades da página Calendário

Quando você abre a página Lista de Atividades clicando no link Exibir Lista Completa na lista Tarefas Abertas das exibições de calendário diária ou semanal do usuário, a lista mostra todas as atividades abertas que são atribuídas a você.

**OBSERVAÇÃO:** No aplicativo padrão, a lista Tarefas Abertas é exibida na seção da lista de atividade das exibições de calendário diário e semanal do usuário. No entanto, você pode selecionar outra lista para ser exibida, ou seu administrador pode selecionar uma lista diferente para sua função de usuário. Se uma lista diferente for exibida na exibição de calendário, quando você clicar no link Exibir Lista Completa, essa lista abrirá na página Lista de Atividades. Para obter informações sobre como selecionar uma lista diferente a ser mostrada nas exibições de calendário diária e semanal do usuário, consulte [Configurando seu Calendário \(na página 818\)](#).

Outras listas também estão disponíveis para você na página Listas de atividades. O conjunto de listas que está disponível para você poderá incluir listas padrão que são distribuídas com Oracle CRM On Demand e listas personalizadas da sua empresa. A visibilidade aos registros é determinada da seguinte forma:

- Para todas as listas, exceto as listas de atividades delegadas, você só conseguirá ver os registros das atividades em que seu nome aparece no campo Proprietário ou na lista de usuários, a menos que você tenha o privilégio Exibir Atividades Privadas ou o privilégio Excluir Qualquer Atividade na sua função.
- Para todas as listas de atividades delegadas, sua visibilidade aos registros será limitada às atividades em que o seu nome apareça no campo Delegado por.
- Para todas as listas, o filtro que é aplicado à lista determina quais registros serão exibidos.

**OBSERVAÇÃO:** se o administrador da empresa tiver adicionado você a um grupo, uma guia Tarefas do grupo aparecerá nas páginas Calendário.

## Acesso às atividades privadas na página Lista de atividades

Se você tiver o privilégio Exibir atividades privadas e a configuração Pode ler todos os registros para o tipo de registro Atividade ativado na função do usuário, poderá visualizar todas as atividades marcadas como privadas, independentemente do proprietário da atividade. O privilégio Exibir atividades privadas não permite que você atualize ou exclua uma atividade marcada como privada e pertencente a outro usuário.

Se você tiver o privilégio Excluir qualquer atividade e a configuração Pode ler todos os registros para o tipo de registro Atividade ativado na função do usuário, poderá excluir as atividades não pertencentes a você ou as atividades marcadas como privadas. Geralmente, os privilégios Excluir qualquer atividade e Exibir atividades privadas são fornecidos somente aos administradores de empresa.

## O que é possível fazer da página Lista de atividades

A tabela a seguir descreve o que pode ser feito na página Lista de atividades.

**OBSERVAÇÃO:** se você acessar a página Lista de atividades por meio da página Detalhes de registro, alguns desses recursos talvez não estejam disponíveis.

Para fazer isto	Siga estas etapas
Adicionar atividades a livros ou remover atividades dos livros	Na barra de título Lista de atividades, clique em Menu e selecione Livro de atrib. de lote. Conclua as etapas descritas em <a href="#">Atribuindo registros a livros (na página 1564)</a> .
Criar uma nova lista de atividades	Na barra de título Lista de atividades, clique em Menu e selecione Criar nova lista. Conclua as etapas descritas em Criando e refinando listas (consulte <a href="#">Creating and Refining Lists</a> na página 140).

Para fazer isto	Siga estas etapas
Criar uma tarefa	Na barra de título Lista de atividades, clique em Nova tarefa. Na página Tarefa - Edição, insira as informações necessárias e salve o registro.
Criar um compromisso	Na barra de título Lista de atividades, clique em Novo compromisso. Na página Compromisso - Edição, insira as informações necessárias e salve o registro.
Excluir todos os registros da lista	Na barra de título Lista de atividades, clique em Menu e selecione Exclusão de lote. Conclua as etapas descritas em <a href="#">Excluindo e restaurando registros (na página 186)</a> .
Exportar a lista	Na barra de título Lista de atividades, clique em Menu e selecione Exportar lista. Conclua as etapas descritas em Exportando registros nas listas (consulte <a href="#">Exportando registros em listas</a> na página 155).
Localizar uma atividade (tarefa ou compromisso)	Clique no cabeçalho da coluna Assunto para classificar os dados. Em seguida, clique em uma letra na barra do alfabeto. Para atividades que começam com números, clique em 0-9.
Gerenciar todas as listas de atividades	Na barra de título Lista de atividades, clique em Menu e selecione Gerenciar listas. Conclua as etapas da tarefa necessária descritas na <a href="#">página Gerenciar listas (na página 151)</a> .
Refinar os critérios de pesquisa da lista	Na barra de título Lista de atividades, clique em Menu e selecione Refinar lista. Conclua as etapas descritas em Criando e refinando listas (consulte <a href="#">Creating and Refining Lists</a> na página 140).
Restaurar uma lista excluída de registros	Na barra de título Lista de Atividades, clique em Menu e selecione Restauração em lote. Para obter mais informações sobre como restaurar listas excluídas de registros, consulte <a href="#">Excluindo e Restaurando Registros (na página 186)</a> .
Mostrar mais/menos registros	Na lista suspensa Número de registros exibidos na parte inferior da página, selecione um número de registros a serem vistos de uma só vez.
Atualizar um grupo de registros de atividade de uma vez	Na barra de título Lista de atividades, clique em Menu e selecione Atualização em massa. Conclua as etapas descritas em <a href="#">Atualizando grupos de registros (na página 162)</a> .
Atualizar uma atividade	Edite campos em linha na página Lista de atividades ou selecione a atividade para abrir a Página de detalhes. Para obter mais informações sobre como atualizar registros, consulte Atualizando detalhes do registro (consulte <a href="#">Atualizando detalhes dos registros</a> na página 123).
Exibir um subconjunto de atividades (tarefas ou compromissos)	Na barra de título Lista de atividades, clique na lista suspensa e altere a seleção (Tarefas concluídas, Tarefas abertas, Minhas tarefas ou Meus compromissos).

Para fazer isto	Siga estas etapas
Exibir todas as atividades (tarefas e compromissos)	Na barra de título Lista de atividades, clique na lista suspensa e selecione Todas as atividades.

### Listas de Atividades Padrão

A tabela a seguir descreve as listas padrão.

Lista de Atividades	Filtros
Tarefas Concluídas	As tarefas que possuem uma data de conclusão no passado
Tarefas Delegadas - Concluído	As tarefas que têm o seu nome no campo Delegado por e uma data de conclusão no passado
Tarefas Delegadas - Aberto	As tarefas que têm o seu nome no campo Delegado por e uma data de conclusão em branco ou uma data de conclusão no futuro
Tarefas Delegadas - Vencido	As tarefas que têm o seu nome no campo Delegado por e que estão vencidas
Minhas Atividades	Todas as suas atividades, incluindo tarefas e compromissos
Meus Compromissos	Todos os seus compromissos
Minhas Chamadas Diárias	Chamadas de indicação, chamadas de análise ou chamadas de aniversário a serem feitas hoje
Minhas Tarefas Abertas	Suas tarefas nas quais a caixa de seleção Concluído não estiver marcada e cujo prazo de conclusão recair nos próximos 90 dias
Minhas Tarefas	Todas as suas tarefas
Minhas Chamadas Semanais	Chamadas de indicação, chamadas de análise ou chamadas de aniversário a serem feitas nesta semana
Atividades Abertas	Lista combinada de: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Tarefas atribuídas a você que possuem uma data de conclusão em branco ou uma data de conclusão no futuro</li> <li>■ Compromissos futuros que são atribuídos a você</li> </ul>
Tarefas Abertas	Tarefas nas quais a caixa de seleção Concluído não está marcada e cujo prazo de conclusão está nos próximos 90 dias

Lista de Atividades	Filtros
Chamadas Planejadas	Suas chamadas planejadas <b>OBSERVAÇÃO:</b> esta lista é específica para Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

## Limitando registros de atividades exibidos

Você pode limitar as atividades que vê selecionando uma lista filtrada. Uma lista mostra um subconjunto das atividades que atendem aos critérios salvos na lista.

**OBSERVAÇÃO:** Os administradores da empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, como alterar os nomes dos tipos de registro, campos e opções em listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

**Antes de começar.** Quando você cria uma lista, é preciso informar os campos e valores para os critérios que configura. Talvez seja conveniente ir para a página Tarefa - Edição ou Compromisso - Edição e anotar os valores e nomes de campo exatos, uma vez que serão usados no seu aplicativo. Caso contrário, talvez sua lista filtrada não selecione os registros corretos. Como alternativa, é possível imprimir a Página de detalhes do registro para capturar os nomes de campo exatos; no entanto, a impressão não captura todos os valores de campo disponíveis nas listas suspensas.

### Para abrir uma lista filtrada de atividades

- 1 Clique na guia Calendário.
- 2 Na página Calendário, na seção da lista de atividades, clique em Exibir Lista Completa.

**OBSERVAÇÃO:** A seção da lista de atividades está disponível nas exibições diárias e semanais do seu próprio calendário e dos calendários individuais dos outros usuários que compartilham o respectivo calendário com você.

- 3 Na página Lista de atividades, altere a seleção na lista suspensa.

### Para criar uma lista filtrada de atividades

- 1 Clique na guia Calendário.
- 2 Na página Calendário, na seção da lista de atividades, clique em Exibir Lista Completa.
- 3 Na página Atividades - Listas, clique no Menu e selecione Gerenciar listas.
- 4 Na página Gerenciar listas, clique no botão Nova lista.
- 5 Conclua as etapas descritas em Criando e refinando listas (consulte [Creating and Refining Lists](#) na página 140).

## Marcando tarefas como concluídas

Você pode marcar tarefas como concluídas. Uma tarefa concluída permanece em determinadas listas, como Todas as atividades ou Minhas atividades. No entanto, as tarefas concluídas não permanecem na Minha página inicial.

Se uma tarefa marcada como concluída estiver vinculada a um registro, ela será movida da lista de atividades ou tarefas abertas para a lista de atividades concluídas na página Detalhes para o registro.

### Para marcar uma tarefa como concluída

- 1 Selecione a tarefa.

Para obter instruções sobre como selecionar tarefas, consulte [Localizando registros \(na página 79\)](#).

- 2 Na página Tarefa - Detalhe, clique no botão Marcar como concluído.

Depois de marcar uma tarefa como concluída, o Oracle CRM On Demand define o campo Status na tarefa como Concluído, desde que sua empresa use o conjunto de valores padrão para o campo Status.

## Atribuindo atividades a outro funcionário

Você poderá atribuir uma atividade a outro funcionário se tiver acesso de edição ao registro. Geralmente, é possível editar um registro se você for o proprietário dele ou o proprietário for seu subordinado. No entanto, os níveis de acesso podem ser ajustados para restringir o acesso de um usuário.

Após atribuir uma atividade a outro funcionário, a atividade aparecerá automaticamente na lista Minhas atividades ou Minhas tarefas do novo usuário. A atividade atribuída também mantém todas as associações anteriores da atividade. Se o campo Delegado por estiver em branco quando você atribuir a atividade a outro proprietário, seu nome aparecerá automaticamente no campo Delegado por depois que a atividade for reatribuída. No entanto, se o campo Delegado por já estiver preenchido com o nome de um usuário, o campo não será atualizado automaticamente quando você reatribuir a atividade. Se necessário, atualize manualmente o campo para que ele mostre seu nome ou o nome de qualquer outro usuário. Você pode usar as listas de tarefas delegadas para rastrear as tarefas que não foram atribuídas a você, mas que têm seu nome no campo Delegado por. As listas de tarefas delegadas disponíveis na lista de opções de listas na página Atividades - Listas.

### Para atribuir uma atividade a outro funcionário

- 1 Selecione a atividade.

Para obter instruções sobre como selecionar atividades, consulte [Localizando registros \(na página 79\)](#).

- 2 Na página Compromisso - Detalhes ou Tarefa - Detalhes, posicione o cursor no campo Proprietário e clique no ícone Pesquisa.

- 3 Na janela Pesquisa, clique no link Selecionar ao lado do nome do novo proprietário.

O nome do novo proprietário aparece no campo Proprietário na página Compromisso - Detalhes ou Tarefa - Detalhes.

## Rastreando visitas (chamadas de vendas) para clientes

**OBSERVAÇÃO:** este recurso só está disponível no Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Além disso, as informações neste tópico levam em conta que a sua empresa usa o conjunto padrão de valores para o campo da lista de opções Status. No entanto, se o seu administrador alterar o conjunto padrão de valores no campo da lista de opções Status, o processamento de atividades no Oracle CRM On Demand poderá não funcionar conforme descrito neste tópico.

Você pode fazer o seguinte na página Detalhes da chamada:

- Rastrear visitas (chamadas de vendas) para clientes, gravando informações como os produtos apresentados, as amostras, os itens promocionais ou educacionais entregues, as soluções debatidas e os contatos relacionados. Você pode rastrear visitas (chamadas de vendas) a clientes de uma das seguintes maneiras:
  - Adicionando produtos detalhados, amostras entregues, solicitações de amostra e informações de item promocional até a chamada principal.
  - Adicionando participantes à chamada pai e rastreando os produtos detalhados, as amostras entregues, as solicitações de amostra e as informações de item promocional para cada registro de participante individual.

**OBSERVAÇÃO:** Um *participante* é um indivíduo presente em uma reunião ou uma chamada telefônica.

Se estiver usando participantes para rastrear visitantes (chamadas de vendas) até clientes, observe o seguinte:

- Todos os participantes herdarão todas as informações detalhadas do produto na chamada pai.
- As informações do participante não afetarão as informações de contato principal na chamada pai.
- Salvar as informações como um modelo, chamado de *Chamada inteligente*. Ele será útil quando você visitar vários clientes com o mesmo objetivo, como inscrever investigadores clínicos. Você pode manter o modelo privado ou disponibilizá-lo para uso por outras pessoas (público).

Quando você aplica o modelo Chamada inteligente a uma nova chamada, a maioria das informações da chamada inteligente preenche automaticamente o novo registro, inclusive produtos detalhados, itens promocionais entregues e informações de amostras entregues relacionadas à chamada. No entanto, outros campos, como números de lote das amostras entregues, não são salvos como parte do modelo.

Depois de aplicar o modelo Chamada inteligente a uma chamada, você poderá atualizar os campos restantes para rastrear os detalhes dessa visita.

Se o administrador da empresa tiver incluído o campo Data da última chamada na página Conta ou Contato - Edição, esse campo será atualizado automaticamente na conta vinculada e em todos os contatos vinculados. A atualização ocorre quando você altera o status da chamada para Concluído e salva o registro. O campo reflete a hora de início e a data da chamada.

**OBSERVAÇÃO:** O Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales pode coexistir com a configuração Chamada Inteligente no Oracle CRM On Demand, mas não oferece suporte ou resposta para Chamadas Inteligentes.

Para obter mais informações sobre chamadas inteligentes, consulte [Gerenciando chamadas inteligentes \(na página 2016\)](#).

- Envie as informações da chamada a serem usadas no processo de reconciliação para períodos do estoque. O Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition faz o seguinte após o envio das informações de detalhes da chamada:
  - Define o status Atividade da chamada como Enviado.
  - Bloqueia todos os registros de Detalhes da chamada com status definido como Enviado para evitar qualquer alteração ou exclusão desses registros. Para obter informações sobre o bloqueio de objetos relacionados a objetos de atividade da chamada, consulte o Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
  - Cria uma transação com desembolso usada no processo de reconciliação para o período de estoque. Para obter mais informações, consulte Reconciliando um período de estoque (consulte [Reconciliando um período do estoque](#) na página 583), [Processo de reconciliação do estoque](#) (na página 587), [Exibindo transações com desembolso](#) (na página 600).

**OBSERVAÇÃO:** se o registro da chamada não contiver uma licença válida do estado do contato ou um registro de assinatura associado, e as verificações de validação dessas condições tiverem sido configuradas pelo administrador na página Preferências relacionadas a ciências biológicas, o Oracle CRM On Demand exibirá uma mensagem de erro e impedirá o envio da chamada. Para obter informações sobre as preferências relevantes, consulte as informações disponíveis em Ativar validação da licença do estado do contato e Ativar validação de assinatura, em Definindo preferências relacionadas a ciências biológicas (consulte [Definição de preferências relacionadas às ciências biológicas](#) na página 2020).

### Limitações ao alterar os contatos principais utilizados em chamadas de contato

Caso tenha salvado uma chamada de contato e depois altere o contato principal utilizado na chamada, ocorrerá o seguinte:

- A chamada será listada no contato principal original e no novo contato principal.
- A chamada utiliza o novo contato principal em ambos os locais.
- A linha de assunto permanece a mesma em ambas as chamadas.

O exemplo a seguir explica o resultado da alteração do contato principal:

- 1 É possível criar dois contatos: Jack e Jill.

- 2 É possível criar uma chamada de contato para chamar Jack, Call\_Jack.  
O contato principal é definido como Jack nesta chamada.
- 3 O contato principal é alterado para Jill. na chamada Call\_Jack.  
Oracle CRM On Demand cria automaticamente uma segunda chamada no contato Jill, porém utiliza o assunto original (Call\_Jack). Dessa forma, a chamada Call\_Jack é listada em ambos os contatos Jack e Jill. Se necessário, é possível alterar a linha de assunto da chamada listada como Jill para algo mais adequado como Call\_Jill.

#### Antes de começar:

- Para adicionar, editar ou enviar chamadas (chamadas da conta ou chamadas de contato), a função deve incluir o privilégio Chamadas: ativar detalhamento de chamada.
- Para gerenciar o acesso às chamadas e configurar o envio automático de chamadas para o aplicativo Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales, a função deve incluir o privilégio Chamadas: Gerenciar Chamadas. Normalmente, o privilégio é concedido apenas aos administradores de empresa.

#### Para rastrear uma visita (chamada de vendas) para um cliente

- 1 Na página inicial Contas ou Contatos, abra a conta ou o contato da visita.  
Para obter instruções sobre como selecionar registros, consulte [Localizando registros \(na página 79\)](#).

**OBSERVAÇÃO:** é possível planejar uma visita (chamada de vendas) para até vinte e cinco clientes simultaneamente usando-se o recurso de planejamento de chamadas em massa no Oracle CRM On Demand. Para obter mais informações sobre como criar uma chamada planejada para vários clientes, consulte [Planejamento de chamada em massa \(consulte Planejamento de Chamadas em Massa na página 231\)](#).

- 2 Na página Detalhe da conta ou Detalhes do contato, na seção Chamadas, clique em Nova chamada ou Chamada automática para criar um novo registro de chamada.

**OBSERVAÇÃO:** se a seção Chamadas não estiver visível na sua página Detalhes, clique no link Editar apresentação no canto superior direito da página e adicione a seção Chamadas à apresentação da sua página. Se a seção não estiver disponível para ser adicionada à apresentação da página, entre em contato com o administrador da empresa.

- Quando você clica em Nova chamada, você é levado à página Edição da chamada, na qual deve inserir a maioria das informações manualmente para o registro de nova chamada.  
Verifique se você especificou Chamada no campo Tipo. Caso contrário, os seguintes itens relacionados não estarão disponíveis para você: Amostras entregues, Itens promocionais, Produtos detalhados.
- Quando você clica em Chamada automática, é levado à página Detalhes da chamada, na qual os dados do campo a seguir são preenchidos automaticamente para o registro de nova chamada.
  - O campo Status tem um valor de Planejado.
  - O campo Data de término tem um valor igual a Data de início mais 30 minutos.
  - O campo Assunto tem um valor Chamada automatizada, além de mostrar o nome da Conta ou do Contato.
  - O campo Tipo tem um valor de Chamada.

**AVISO:** os clientes do Oracle CRM On Demand Life Sciences não devem tentar desativar ou personalizar Type=Call.

- 3 Na página Edição da chamada ou Detalhe da chamada, faça o seguinte:
  - a Para preencher o registro da nova chamada com informações de um modelo Chamada inteligente existente, clique no ícone Pesquisa próximo ao campo Chamada inteligente e selecione a chamada inteligente.

**b** Especifique ou atualize as informações.

A tabela que descreve campos de registro de chamada no final deste procedimento fornece informações adicionais sobre alguns dos campos.

**OBSERVAÇÃO:** Os administradores da empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, como alterar os nomes dos tipos de registro, campos e opções em listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line. Os campos personalizados definidos pelo administrador da empresa são salvos no modelo Chamada Inteligente.

**4** Salve o registro executando um dos procedimentos a seguir:

- Na página Edição de chamada, clique em Salvar.
- Na página Detalhes da chamada, clique em Salvar como uma chamada inteligente particular ou Salvar como uma chamada inteligente pública.

Para obter mais informações, consulte [Salvando informações detalhadas da chamada como um modelo \(na página 618\)](#).

**5** Em seguida, execute um dos seguintes procedimentos na página Detalhes da chamada, conforme necessário:

- Adicione produtos detalhados, amostras entregues, solicitação de amostra ou itens de linha do item promocional ao registro de chamada pai.
- Adicione um item de linha do participante ao registro de chamada pai, depois adicione produtos detalhados, amostras entregues, solicitação de amostra ou itens de linha do item promocional ao registro do participante.

Para obter mais informações sobre essas tarefas, consulte os seguintes tópicos:

- [Adicionando participantes a chamadas \(na página 603\)](#)
- [Vinculando informações detalhadas do produto a chamadas \(na página 606\)](#)
- [Vinculando informações de amostras entregues a chamadas \(na página 610\)](#)
- [Vinculando informações do item promocional a chamadas \(na página 613\)](#)
- [Vinculando informações da solicitação de amostra a chamadas \(na página 615\)](#)

**6** Clique em Enviar para enviar as informações detalhadas da chamada para processamento. Consulte [Enviando informações detalhadas da chamada para rastreamento de estoque](#).

Campo	Descrição
<b>Informações-Chave sobre a Chamada</b>	
Assunto	Limitado a 100 caracteres. O nome do modelo Chamada inteligente.
Contato Principal	Preenchido automaticamente. Se essa chamada estiver vinculada a uma conta e a um contato, o registro da chamada será exibido como informações relacionadas nas páginas Contas e Contatos - Detalhes. <b>OBSERVAÇÃO:</b> esse campo não é copiado no novo registro quando você cria um novo registro de chamada de um modelo de chamada inteligente.
Conta	Preenchido automaticamente e somente leitura. Se essa chamada estiver vinculada a uma conta e a um contato, o registro da chamada será exibido como informações relacionadas nas páginas Contas e Contatos - Detalhes. <b>OBSERVAÇÃO:</b> esse campo não é copiado no novo registro quando você cria um novo registro de chamada de um modelo de chamada inteligente.

Campo	Descrição
Endereço	<p>Exibe o endereço completo, obtido dos campos de endereços individuais do registro da conta ou do contato.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> esse campo não é copiado no novo registro quando você cria um novo registro de chamada de um modelo de chamada inteligente.</p>
Chamada Inteligente	<p>Se a sua função de usuário incluir o privilégio, você poderá selecionar um modelo de Chamada inteligente.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> esse campo não é copiado no novo registro quando você cria um novo registro de chamada de um modelo de chamada inteligente.</p>
Status	<p>Status da visita (chamada), que pode ser um dos seguintes: atribuído, concluído, diferido, em chamada, em bate-papo, em andamento, não iniciado, planejado, assinado, enviado, enviando ou aguardando alguém.</p> <p>O Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition usará estes valores de status quando estiver processando chamadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Planejado.</b> A chamada aparece no Calendário e na seção Chamadas planejadas nas páginas Calendário. Para ver chamadas planejadas no Calendário e na seção de Chamadas planejadas da página Calendário, a função de usuário deve incluir o privilégio Chamadas: chamadas planejadas do calendário.</li> <li>■ <b>Assinado.</b> O conteúdo da chamada foi confirmado pelo destinatário da chamada. O Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition bloqueou a chamada e não será possível fazer alterações posteriores nas amostras entregues, nos itens promocionais entregues ou nas solicitações de amostra da chamada.</li> <li>■ <b>Enviado.</b> O Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition processou a chamada e criou transações para reconciliação depois que o usuário clicou na página Enviar detalhes da chamada da conta ou Detalhes da chamada do contato.</li> <li>■ <b>Enviando.</b> O aplicativo Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales define esse status, que aciona as regras de workflow configuradas pelo administrador da empresa para atualizar o registro de chamadas. O status Enviando e as regras de workflow são usadas para oferecer suporte à integração do Oracle CRM On Demand com o aplicativo Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales.</li> </ul> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> O status Assinado ou Enviando acionará o envio de chamadas para o aplicativo Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales se o administrador da empresa tiver configurado a ação de evento de tempo de execução do workflow para o registro Atividade. Para obter mais informações sobre como configurar a ação de evento de tempo de execução, consulte o <i>Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition</i>. Para obter informações gerais sobre a configuração das regras de workflow, consulte Configuração de workflow (consulte <a href="#">Configuração do workflow</a> na página 1603).</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> esse campo não é copiado no novo registro quando você cria um novo registro de chamada de um modelo de chamada inteligente.</p>
Moeda da Atividade	Você poderá selecionar uma moeda diferente para converter o preço para outra moeda, se o administrador da empresa configurar esse recurso.
Objetivo	Limite de 1.500 caracteres

Campo	Descrição
Hora de Início	Data e hora de início da chamada. Define a data de hoje e meio-dia como padrão. <b>OBSERVAÇÃO:</b> esse campo não é copiado no novo registro quando você cria um novo registro de chamada de um modelo de chamada inteligente.
Duração	Campo calculado (em minutos) com base na hora de início e na hora de término. <b>OBSERVAÇÃO:</b> esse campo não é copiado no novo registro quando você cria um novo registro de chamada de um modelo de chamada inteligente.
Hora de Término	Define a hora de início mais 30 minutos como padrão. <b>OBSERVAÇÃO:</b> esse campo não é copiado no novo registro quando você cria um novo registro de chamada de um modelo de chamada inteligente.
Tipo	Ela pode ser uma das seguintes: Chamada, Correspondência, Demonstração, E-mail, Evento, Fax, Reunião, Pessoal, Apresentação, Outro ou Tarefa. Para realizar o gerenciamento de amostras, você deve escolher Chamada.
Tipo de Chamada	(Somente leitura) Exibe Chamada da conta, Chamada profissional, Chamada do participante ou Chamada geral, dependendo do tipo de chamada. <b>OBSERVAÇÃO:</b> O campo Tipo de chamada assume como padrão Chamada profissional para chamadas de contato, Chamada da conta para chamadas de conta pai e Chamada do participante durante a adição de participantes à chamada de conta pai.
Nº de ref.	Campo de texto que pode ser usado para armazenar o número de referência de um item relacionado, como um documento assinado. <b>OBSERVAÇÃO:</b> esse campo não é copiado no novo registro quando você cria um novo registro de chamada de um modelo de chamada inteligente.
<b>Informações Adicionais</b>	
Custo	<b>OBSERVAÇÃO:</b> esse campo não é copiado no novo registro quando você cria um novo registro de chamada de um modelo de chamada inteligente.
Assinatura em Papel	<b>OBSERVAÇÃO:</b> esse campo não é copiado no novo registro quando você cria um novo registro de chamada de um modelo de chamada inteligente.
Privado	<b>OBSERVAÇÃO:</b> esse campo não é copiado no novo registro quando você cria um novo registro de chamada de um modelo de chamada inteligente.
Descrição	Limite de 16.350 caracteres.
Próxima Chamada	Limite de 1.500 caracteres. <b>OBSERVAÇÃO:</b> esse campo não é copiado no novo registro quando você cria um novo registro de chamada de um modelo de chamada inteligente.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas sobre como rastrear visitas a clientes:

- [Entregando amostras durante uma chamada de vendas \(na página 601\)](#)
- Definindo o número máximo de vezes que os contatos podem receber amostras (consulte [Definindo o número máximo de vezes em que os contatos podem receber amostras sem uma licença de estado válida](#) na página 2021)
- Autorizando contatos a receberem amostras (consulte [Autorizando contatos a receberem amostras](#) na página 2023)
- [Controlando os melhores tempos de chamada \(na página 326\)](#)

## Planejamento de Chamadas em Massa

É possível criar uma chamada planejada para um ou mais clientes das maneiras a seguir:

- Na página Detalhe da conta ou na página de Detalhes de contato com um status Planejado.  
Para obter mais informações sobre como criar uma chamada planejada para um cliente na página Detalhe da conta ou na página de Detalhes de contato, consulte [Rastreando visitas \(chamadas de vendas\) para clientes \(na página 225\)](#).
- Na página Contas - Lista ou na página da Lista de contatos usando o recurso de planejamento de chamadas em massa.  
Para obter mais informações sobre como criar uma chamada planejada para vários clientes na página Contas - Lista ou na página da Lista de contatos usando o recurso de planejamento de chamadas em massa, consulte os procedimentos a seguir.

Quando o status da chamada for definido como Planejado, a chamada aparecerá no calendário e na seção de Chamadas planejadas da página Calendário. A seção de Chamadas planejadas na página Calendário lista até duas semanas de chamadas planejadas em ordem cronológica do representante de vendas e exibe as informações a seguir para cada chamada planejada: data e hora de início da chamada, hora do dia, assunto, contato a ser visitado e outras informações de endereço para contato.

O código de cores usado na seção Chamadas planejadas das páginas Calendário é determinado com base no tema usado, da seguinte maneira:

- As chamadas planejadas vencidas com uma data de início no passado aparecerão na cor selecionada pelo administrador para o texto de alerta no tema.
- As chamadas planejadas futuras com uma data de início no futuro aparecerão na cor selecionada pelo administrador para os links de página no tema.

**OBSERVAÇÃO:** para ver chamadas planejadas no Calendário e na seção de Chamadas planejadas na página Calendário, a função de usuário deve incluir o privilégio Chamadas: chamadas planejadas do calendário.

É possível criar uma chamada planejada para até 25 clientes usando o recurso de planejamento de chamadas em massa no Oracle CRM On Demand. Use o procedimento a seguir para criar uma chamada planejada para vários contatos.

**OBSERVAÇÃO:** uma chamada planejada é criada para o primeiro dia adequado no intervalo de sete dias após o dia atual. Por exemplo, se hoje for Terça e se você selecionar Quarta como o dia para uma chamada planejada, a chamada será criada para amanhã. No entanto, se você selecionar Terça como o dia para uma chamada planejada, a chamada será criada para Terça da próxima semana e não para hoje, mesmo se a hora do dia que você selecionar for posterior à hora atual. Além disso, somente uma instância de cada chamada planejada é criada, ou seja, não é possível configurar chamadas planejadas como recorrentes em intervalos.

### ***Para criar uma chamada planejada para vários contatos simultaneamente***

- 1 Vá até Contatos - Página inicial.
- 2 Selecione a lista de contatos desejada na seção Lista de contatos da página.

- 3 Na página Lista de contatos, clique em Menu e selecione Planejamento de chamadas em massa.
- 4 Na página Chamadas planejadas, especifique as informações a seguir para cada contato que você deseja incluir no planejamento de chamadas em massa:
  - Informe o dia da semana em que você deseja ligar.  
As opções válidas são: Domingo, Segunda-feira, Terça-feira, Quarta-feira, Quinta-feira, Sexta-feira e Sábado.
  - Informe o melhor horário para contato.  
As opções válidas são: No início da manhã (das 7 às 9), Pela manhã (das 9 às 11), Ao meio-dia (das 11 às 13), No início da tarde (das 13 às 15), À tarde (das 15 às 17), No início da noite (das 17 às 19), No final da noite (das 19 às 21) e Durante a noite (das 21 às 23).
- 5 Clique em Encerrar.  
Na página Calendário, todas as chamadas planejadas agora estão visíveis no Calendário e na seção de Chamadas planejadas da página, desde que a função de usuário inclua o privilégio Chamadas: chamadas planejadas do calendário. Uma mensagem informativa é exibida acima do Calendário que indica o número de chamadas planejadas criadas.
- 6 Clique no link apropriado no Calendário ou no link Assunto apropriado na seção de Chamadas planejadas da página Calendário para abrir a página de Detalhes da chamada.  
Os dados do campo a seguir são preenchidos automaticamente para cada novo registro de chamada criado por meio do planejamento de chamadas em massa:
  - O campo Status tem um valor de Planejado.
  - A Data de início tem um valor que integra o Dia da semana e o Melhor horário para contato.
  - O campo Data de término tem um valor igual a Data de início mais 30 minutos.
  - O campo Assunto tem um valor de Chamada Profissional mais o Nome do Contato.
  - O campo Tipo tem um valor de Chamada.
- 7 Especifique ou atualize as informações nos campos restantes na página de Detalhes da chamada conforme necessário.  
Por exemplo, para preencher o novo registro de chamada com informações de um modelo Chamada inteligente existente, clique no ícone de Pesquisa próximo ao campo Chamada inteligente e selecione a chamada inteligente.  
Para obter mais informações sobre os campos na página de Detalhes da chamada, consulte [Rastreamento visitas \(chamadas de vendas\) para clientes \(na página 225\)](#).
- 8 Se necessário, adicione os itens de linha ao registro de chamada e, em seguida, clique em Salvar como chamada inteligente particular ou Salvar como uma chamada inteligente pública.  
É possível vincular informações detalhadas do produto, informações das amostras entregues e itens promocionais para o registro de chamada. Para obter mais informações sobre como adicionar itens de linha a um registro de chamada, consulte [Controlando visitas \(chamadas de venda\) para clientes \(consulte Rastreamento visitas \(chamadas de vendas\) para clientes na página 225\)](#).

Use o procedimento a seguir para criar uma chamada planejada de várias contas.

#### ***Para criar uma chamada planejada para várias contas simultaneamente***

- 1 Vá até Contas - Página inicial.
- 2 Selecione Contas - Lista desejada na seção Contas - Listas da página.
- 3 Na página Contas - Lista, clique em Menu e selecione Planejamento de chamadas em massa.
- 4 Na página Chamadas planejadas, especifique as informações a seguir para cada conta que você deseja incluir no planejamento de chamadas em massa:

- Informe o dia da semana em que você deseja ligar.  
As opções válidas são: Domingo, Segunda-feira, Terça-feira, Quarta-feira, Quinta-feira, Sexta-feira e Sábado.
- Informe o melhor horário para contato.  
As opções válidas são: No início da manhã (das 7 às 9), Pela manhã (das 9 às 11), Ao meio-dia (das 11 às 13), No início da tarde (das 13 às 15), À tarde (das 15 às 17), No início da noite (das 17 às 19), No final da noite (das 19 às 21) e Durante a noite (das 21 às 23).

#### 5 Clique em Encerrar.

Na página Calendário, todas as chamadas planejadas agora estão visíveis no Calendário e na seção de Chamadas planejadas da página, desde que a função de usuário inclua o privilégio Chamadas: chamadas planejadas do calendário. Uma mensagem informativa é exibida acima do Calendário que indica o número de chamadas planejadas criadas.

#### 6 Clique no link apropriado no Calendário ou no link Assunto apropriado na seção de Chamadas planejadas da página Calendário para abrir a página de Detalhes da chamada.

Os dados do campo a seguir são preenchidos automaticamente para cada novo registro de chamada criado por meio do planejamento de chamadas em massa:

- O campo Status tem um valor de Planejado.
- A Data de início tem um valor que integra o Dia da semana e o Melhor horário para contato.
- O campo Data de término tem um valor igual a Data de início mais 30 minutos.
- O campo Assunto tem um valor de Chamada da Conta mais o Nome do Contato.
- O campo Tipo tem um valor de Chamada.

#### 7 Especifique ou atualize as informações nos campos restantes na página de Detalhes da chamada conforme necessário.

Por exemplo, para preencher o novo registro de chamada com informações de um modelo Chamada inteligente existente, clique no ícone de Pesquisa próximo ao campo Chamada inteligente e selecione a chamada inteligente.

Para obter mais informações sobre os campos na página de Detalhes da chamada, consulte [Rastreamento de visitas \(chamadas de vendas\) para clientes \(na página 225\)](#).

#### 8 Se necessário, adicione os itens de linha ao registro de chamada e, em seguida, clique em Salvar como chamada inteligente particular ou Salvar como uma chamada inteligente pública.

É possível vincular informações detalhadas do produto, informações das amostras entregues e itens promocionais para o registro de chamada. Para obter mais informações sobre como adicionar itens de linha a um registro de chamada, consulte [Controlando visitas \(chamadas de venda\) para clientes \(consulte Rastreamento de visitas \(chamadas de vendas\) para clientes na página 225\)](#).

### Sobre a Propriedade das Chamadas Planejadas

A propriedade de uma chamada planejada é determinada da seguinte forma:

- Se o tipo de registro Atividade for configurado no modo de usuário, o usuário que criar a chamada planejada se tornará o proprietário da chamada por padrão.
- Se o tipo de registro Atividade for configurado no modo misto, o campo Proprietário na chamada planejada ficará em branco por padrão. No entanto, na primeira vez que a chamada for editada, o usuário que a editar precisará preencher o campo Proprietário ou Livro da chamada, dependendo de como o administrador configurar esses campos.
- Se o tipo de registro Atividade for configurado no modo de livro, para que a chamada seja criada com êxito, pelo menos, uma das seguintes condições deverá ser verdadeira:
  - Um livro personalizado deverá ser selecionado como padrão para o tipo de registro Atividade em seu registro de usuário.

- Um livro personalizado deverá ser selecionado como padrão em seu registro de usuário.

Depois de criar a chamada planejada, os campos Proprietário e Livro da chamada permanecem em branco. No entanto, na primeira vez que a chamada for editada, o usuário que a editar precisará preencher o campo Livro, pois se trata de um campo obrigatório quando o tipo de registro Atividade é configurado no modo de livro.

## Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Rastreamento de visitas \(chamadas de vendas\) para clientes \(na página 225\)](#)
- [Entregando amostras durante uma chamada de vendas \(na página 601\)](#)

## Ajustando Respostas à Mensagem

*Resposta à mensagem* são comentários recebidos do público durante a apresentação de um plano de mensagem em um determinado período. Os comentários se baseiam em cliques de mouse ou em toques de uma caneta de tablet feitos pelo apresentador. Esses comentários são coletados continuamente ao longo de um plano de mensagem e rastreados pelo item do plano de mensagem específico apresentado. Para obter mais informações sobre planos de envio de mensagem, consulte Planos de mensagem (consulte [Planos de Envio de Mensagens](#) na página 661).

As respostas à mensagem exibidas são coletadas e preenchidas por meio do software de entrega PCD. As respostas relevantes para interações anteriores devem ser exibidas no Oracle CRM On Demand. Os privilégios de modificação para essas respostas devem ser concedidos somente a administradores que têm autoridade para ajustar respostas a mensagens-planos retroativamente.

A função de usuário deve incluir o privilégio Gerenciar entrega de conteúdo personalizado para trabalhar com as páginas Resposta à mensagem.

**OBSERVAÇÃO:** este recurso só está disponível no Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. O registro Resposta à mensagem está disponível somente como um item relacionado do registro de Chamada e não está disponível como um tipo de registro de nível superior.

### Para ajustar uma resposta à mensagem

- 1 Em uma página Detalhes da chamada, role até a seção de item relacionado Respostas à mensagem e clique em Novo.

**OBSERVAÇÃO:** você pode precisar adicionar a seção Respostas a Mensagens à sua página Detalhes do Calendário. Para obter informações sobre como personalizar as apresentações das páginas de detalhes, consulte [Alterando a Apresentação da sua Página de Detalhes](#) (consulte [Alterando a apresentação da sua página Detalhes](#) na página 807). Se a seção Respostas das Mensagens não estiver disponível para serem adicionadas na apresentação da sua página, entre em contato com o administrador da sua empresa.

- 2 Na página de edição de Resposta à mensagem, exiba e ajuste os campos a seguir, se necessário.

Campo	Descrição
<b>Informações-chave da resposta à mensagem</b>	
Nome	O nome atribuído ao registro de resposta à mensagem. (Campo obrigatório.) <b>OBSERVAÇÃO:</b> Por padrão, o campo Nome é um campo somente leitura. No entanto, como esse campo também é um campo obrigatório, o administrador da empresa deve personalizar o layout de página Resposta à mensagem para que o campo Nome seja editável para que possa salvar o registro Resposta à mensagem

Campo	Descrição
Plano de Envio de Mensagens	O plano de mensagem mostrado é de uma determinada resposta à mensagem. Clique no ícone Seletor para escolher um plano de mensagem existente.
Sequência	O número da sequência do item do plano de mensagem correspondente a uma determinada resposta. (Campo obrigatório.)
Item do Plano de Envio de Mensagens	Este campo identifica o item do plano de mensagem específico mostrado com o plano.
Produto	<p>O produto associado ao plano de envio de mensagens pai. Use o ícone Pesquisar para selecionar um produto. (Obrigatório)</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> O valor do campo Produto deve ser o mesmo do registro do Plano de envio de mensagens pai. No entanto, Oracle CRM On Demand não impõe este requisito. Verifique manualmente se este valor é o mesmo que o Plano de envio de mensagens pai. Caso contrário, poderá encontrar problemas de integridade dos dados. Por exemplo, se o campo Produto estiver definido como AAAA no Plano de envio de mensagens, e se o campo Produto for atualizado de AAAA para BBBB em qualquer registro PCD filho (Item do plano de envio de mensagens, de Relações de item do plano de mensagens, ou uma Resposta à mensagem) utilizando os serviços da Web, o registro PCD filho descreverá o produto BBBB incorretamente, em vez do produto AAAA.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> Este campo não é definido por padrão. Caso esse campo seja obrigatório, entre em contato com o administrador da empresa para configurá-lo ou consulte <i>Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition</i>.</p>
Solução	<p>O conteúdo do arquivo gráfico ou de multimídia subjacente que é o assunto da resposta.</p> <p>Antes da versão 23, o campo Solução era um campo obrigatório por padrão. No entanto, para a versão 23, este campo não é mais obrigatório por padrão. No entanto, se sua empresa personalizou o layout da página deste tipo de registro que existia antes da versão 23, o campo Solução permanecerá como um campo obrigatório para estes layouts personalizados. Para alterar este campo para Não obrigatório, o administrador da empresa deverá desmarcar a caixa de seleção Obrigatório do campo Solução o qual estava definido no layout de página personalizado deste tipo de registro. Para obter mais informações sobre a configuração do campo, consulte Criação e edição de campos (consulte <a href="#">Criando e editando campos</a> na página 1308).</p>
Resposta	Os valores pré-configurados para respostas são os seguintes: Continuar discussão, Precisa de dados, Aceito, Não interessado, Rejeitado ou Não mostrado. Selecione um valor na lista suspensa.
Observações	Informações descritivas adicionais sobre a resposta.

Campo	Descrição
Seção	Um componente de um item de apresentação (por exemplo, um gráfico) que pode ser ativado durante uma apresentação pelo orador. Esse componente é o assunto de um determinado valor de resposta.
Hora de Início	O início do período de resposta quando a primeira resposta à mensagem foi recebida. Para ajustar, clique no ícone de calendário e selecione a data e a hora de início.
Hora de Término	O fim do período de resposta quando a última resposta à mensagem foi recebida. Para ajustar, clique no ícone de calendário e selecione a data e a hora de término.
Duração	O período (em segundos) entre a hora de início e a hora de término.
Acompanhamento	O orador marca esta caixa de seleção durante a apresentação de um plano de mensagem para indicar que uma solicitação de acompanhamento foi enviada para um determinado segmento do plano. Uma solicitação de acompanhamento pode incluir o envio de literatura etc. Esse campo não é selecionado por padrão.
Tipo	<p>A categoria de resposta à mensagem. Use a lista de opções para selecionar um tipo.</p> <p>Os valores padrão para o campo Tipo são Resposta à mensagem e Resultado. A seleção de um tipo poderá resultar em um layout de página diferente do layout de página padrão para as respostas à mensagem se o administrador definir layouts de página dinâmicos para este tipo de registro. Por exemplo, selecionar Resultado poderá resultar em um layout de página Resultado da mensagem, caso tenha sido definido pelo administrador. Para obter mais informações sobre como definir layouts de página dinâmicos para este tipo de registro, consulte <a href="#">Especificando apresentações de páginas dinâmicas</a> na página 1410 e consulte também os tópicos sobre layouts de página em <i>Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition</i>.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> Este campo não é definido por padrão. Caso esse campo seja necessário, entre em contato com o administrador da empresa para defini-lo, ou consulte <i>Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition</i>.</p>

**OBSERVAÇÃO:** Os campos Hora de início, Hora de término, Acompanhamento e Resposta eram campos obrigatórios nas versões anteriores à Versão 24. Na Versão 24, esses campos não são mais obrigatórios.

- 3 Salve o registro caso tenha ajustado qualquer um dos campos.

## Agendando compromissos com outras pessoas

Quando você desejar agendar um compromisso e notificar outras pessoas do compromisso, siga esta sequência:

- 1 Crie um compromisso.
- 2 Convide contatos e usuários.

Ao agendar compromissos com outras pessoas, o aplicativo fará a distinção entre:

- **Contatos.** Os clientes, parceiros, etc. que estão listados nas informações da sua empresa como registros de contato.
- **Usuários.** Os usuários do Oracle CRM On Demand na sua empresa.

**3** Verifique a disponibilidade dos usuários

Você pode exibir a disponibilidade dos usuários, mas não dos contatos, uma vez que você não tem acesso aos calendários que residem fora do aplicativo.

**OBSERVAÇÃO:** para executar esta etapa, sua função de usuário deve incluir o privilégio Compartilhar calendário.

**4** Envie notificação do compromisso a todos os convidados.

### **Para adicionar convidados ao compromisso**

**1** Crie o compromisso; preencha as informações sobre o compromisso e salve o registro.

**2** Na página Compromisso - Detalhes, role para baixo até a seção Contatos e clique em Adicionar.

**OBSERVAÇÃO:** talvez seja necessário adicionar as seções Contato e Usuário ao seu layout. Para obter informações sobre como personalizar as apresentações das páginas de detalhes, consulte [Alterando a Apresentação da sua Página de Detalhes \(consulte Alterando a apresentação da sua página Detalhes na página 807\)](#).

**3** Na janela Pesquisa, selecione um contato existente ou clique em Novo e crie o registro de contato.

Os contatos selecionados aparecem em ordem alfabética.

**4** Clique em OK.

**OBSERVAÇÃO:** para alterar qual contato aparecerá como o contato principal, clique no link Editar ao lado do compromisso na página de Calendário. Na página Compromisso - Edição, clique no ícone de Pesquisa ao lado do campo Contato principal, selecione o novo contato principal e clique em Salvar. O contato principal aparecerá no resumo do Calendário. O novo contato principal também será adicionado à seção Contatos da página Compromisso - Detalhes, se ele ainda não estiver lá.

**5** Na página Compromisso - Detalhes, role para baixo até a seção Usuários e clique em Adicionar.

**OBSERVAÇÃO:** Ao adicionar um usuário a uma equipe de atividade, você não pode especificar o perfil de acesso do usuário no registro de atividade. O usuário recebe automaticamente o perfil de acesso Somente leitura na atividade. É concedido automaticamente o perfil de acesso Completo da atividade ao usuário cujo nome aparece no campo Delegado por de uma atividade. O nível de acesso que o usuário terá no registro depende de como o perfil de acesso é configurado. No entanto, independentemente de como o perfil de acesso Somente leitura é configurado, somente o proprietário da atividade e o usuário cujo nome aparece no campo Delegado por em uma atividade podem remover usuários da atividade.

**6** Na janela Pesquisa, selecione os usuários que deseja convidar para o compromisso.

A lista que aparece na janela Pesquisa contém todos os usuários do Oracle CRM On Demand em sua empresa.

**7** Clique em Salvar.

### **Para verificar a disponibilidade dos usuários**

**1** Na página Compromisso - Detalhes, clique em Disponibilidade do usuário.

Para que o botão Disponibilidade do usuário apareça, sua função de usuário deve incluir o privilégio Compartilhar calendário.

Um calendário combinado aparece mostrando a lista de usuários e seus respectivos calendários. As linhas para usuários que não compartilharam o calendário com você aparecem como barras em branco.

Para exibir informações sobre o horário ocupado mostrado no calendário, passe o cursor sobre o compromisso.

- 2 Para exibir a disponibilidade de outro dia, você pode:
  - Clicar nas setas no cabeçalho do calendário para passar para o próximo dia ou dia anterior
  - Clicar no ícone de calendário no cabeçalho do calendário
- 3 Atualize a data e hora do compromisso, se necessário.
- 4 Salve o registro.

**AVISO:** nenhuma mensagem de aviso é exibida se você criar um compromisso de sobreposição.

### **Para enviar uma notificação por e-mail aos convidados (contatos e usuários)**

- 1 Na página Compromisso - Detalhes, clique em Enviar e-mail.
- 2 Um e-mail é aberto com estas informações:
  - **Para.** Convidados (contatos e usuários)  
Se sua lista exceder 70 convidados, o e-mail será enviado para os convidados restantes, mas seus endereços de e-mail não aparecerão na linha Para.
  - **Assunto.** A linha Assunto no e-mail inclui palavra *Compromisso* seguida dos valores dos campos Assunto, Local, Hora de início e Hora de término do compromisso. Você pode editar o conteúdo da linha Assunto em tais e-mails. No entanto, se os caracteres definidos para seu idioma de usuário utilizarem caracteres multibytes, será necessário ativar o suporte para Unicode (UTF-8) em seu cliente de e-mail. Para obter informações sobre como ativar o suporte para Unicode (UTF-8) em um cliente de e-mail, consulte a documentação de ajuda para o cliente de e-mail.

### **Tópicos relacionados**

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Campos de Atividade \(na página 248\)](#)
- [Configurando a exibição padrão de calendário \(na página 243\)](#)
- [Sobre Lembretes de Atividades \(na página 216\)](#)

## **Salvando compromissos como arquivos iCalendar**

Este tópico descreve como salvar compromissos como arquivos iCalendar. Aplica-se apenas a chamadas e compromissos.

O Oracle CRM On Demand permite que você salve compromissos no formato de arquivo iCalendar. Esta funcionalidade permite que você armazene os detalhes de seus compromissos para que você possa transferi-los para outros computadores ou dispositivos, tais como dispositivos móveis, e abri-los em aplicativos que suportam o formato iCalendar.

### **Anexos**

Quando você salva um compromisso como um arquivo iCalendar, o Oracle CRM On Demand tenta incluir todos os anexos de compromissos no arquivo iCalendar. Entretanto, o tamanho máximo permitido para um arquivo iCalendar saldo a partir do Oracle CRM On Demand é 500 megabytes (MB). Dependendo do tamanho dos anexos, alguns dos anexos podem não ser incluído no arquivo iCalendar. O Oracle CRM On Demand seleciona os anexos a serem adicionados ao arquivo iCalendar da seguinte forma:

- O Oracle CRM On Demand classifica e adiciona os anexos, inclusive ambos o arquivo e anexos URL, em ordem alfabética crescente. A ordem é baseada no campo Nome do anexo.
- Antes de adicionar um anexo no arquivo iCalendar, o Oracle CRM On Demand calcula se o anexo fará o arquivo iCalendar exceder o tamanho máximo permitido. Se o anexo não for fazer o arquivo iCalendar exceder o tamanho máximo permitido, o anexo será adicionado ao arquivo. Se o anexo for fazer o arquivo

iCalendar exceder o tamanho máximo permitido, o Oracle CRM On Demand ignorará o anexo e passará para o próximo anexo da lista.

**DICA:** Considere renomear seus anexos para que os mais importantes apareçam no começo da lista de anexos quando a lista for classificada em ordem alfabética crescente no campo Nome do anexo.

O procedimento a seguir descreve como salvar um compromisso como um arquivo iCalendar.

### **Para salvar um compromisso como um arquivo iCalendar.**

- Execute uma das etapas a seguir:
  - Na visualização do calendário diária, semanal e mensal, clique no link Salvar como iCalendar do compromisso que você deseja salvar.
  - Em uma página Compromisso - Detalhes ou uma página Chamada - Detalhes, clique em Salvar como iCalendar.

Dependendo das configurações do seu navegador, você pode ser solicitado a especificar a localização em que deseja salvar o arquivo iCalendar. O arquivo iCalendar é salvo com a extensão de arquivo .ics por padrão.

### **Tópico Relacionado**

Consulte o seguinte tópico de informações relacionadas:

- [Sobre as informações nos arquivos iCalendar \(na página 239\)](#)

## **Sobre as informações nos arquivos iCalendar**

Este tópico descreve as informações que o Oracle CRM On Demand grava nos arquivos iCalendar. Aplica-se apenas a chamadas e compromissos.

Quando você salva um compromisso como um arquivo iCalendar, as informações do Oracle CRM On Demand são gravadas em certas propriedades no arquivo iCalendar. As informações gravadas no arquivo iCalendar incluem informações do compromisso, assim como informações dos usuários, contatos e anexos vinculados ao compromisso. A tabela a seguir mostra as informações gravadas a partir do Oracle CRM On Demand nas propriedades do iCalendar.

Propriedade do iCalendar	Campos do Oracle CRM On Demand	Descrição
ORGANIZER	Proprietário	O nome completo do usuário que é o proprietário do compromisso.  <b>OBSERVAÇÃO:</b> Se o compromisso não possuir contatos ou usuários vinculados a ele a não ser o usuário que possui o compromisso, a propriedade ORGANIZER não será incluída no arquivo iCalendar.
ATTENDEE	Nome e E-mail	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Cada usuário vinculado ao compromisso no Oracle CRM On Demand é adicionado como um participante no arquivo iCalendar. O nome completo e o endereço de e-mail do usuário são gravados no arquivo iCalendar.</li> <li>■ Cada contato vinculado ao compromisso no Oracle CRM On Demand é adicionado como um participante no arquivo iCalendar. O nome completo e o endereço de e-mail do contato são gravados no arquivo iCalendar.</li> </ul>
SUMMARY	Assunto	O conteúdo do campo Assunto do compromisso.

Propriedade do iCalendar	Campos do Oracle CRM On Demand	Descrição
LOCATION	Localização	O conteúdo do campo Local do compromisso.
DTSTART	Hora de Início	A data e a hora de início do compromisso. Um compromisso que começa à meia-noite de um determinado dia e termina à meia-noite do dia seguinte é considerado um compromisso do dia inteiro. Para esses compromissos do dia inteiro, VALUE=DATE é gravado no arquivo iCalendar.
DTEND	Hora de Término	A data e a hora de término do compromisso. Um compromisso que começa à meia-noite de um determinado dia e termina à meia-noite do dia seguinte é considerado um compromisso do dia inteiro. Para esses compromissos do dia inteiro, VALUE=DATE é gravado no arquivo iCalendar.
DESCRIPTIONS	Descrição	O conteúdo do campo Descrição no compromisso.
UID	ID da Linha	O ID da linha do registro de compromisso.
CREATED	Criação: Data - Externa	A data e a hora em que o compromisso foi criado.
LAST-MODIFIED	Modificação: Data - Externa	A data e a hora em que o compromisso foi atualizado pela última vez.
ATTACH	Conteúdo do arquivo e anexo, ou Nome de anexo e URL	Para um anexo de arquivo, o nome de arquivo e o conteúdo do arquivo são incluídos no arquivo iCalendar. O conteúdo do arquivo é codificado usando a codificação Base64. Para um anexo de URL, o nome do anexo é incluído como um nome de arquivo com a extensão de arquivo .txt. O URL é incluído como o conteúdo do arquivo de texto e é codificado usando a codificação Base64.

### Tópico Relacionado

Consulte o seguinte tópico de informações relacionadas:

- [Salvando compromissos como arquivos iCalendar \(na página 238\)](#)

## Exibição dos calendários de outros usuários

**Antes de começar.** Para executar este procedimento, sua função de usuário deve incluir o privilégio Compartilhar calendário.

É possível exibir:

- O calendário de outro usuário  
É possível exibir os calendários individuais de usuários do seu grupo (se você for membro de um grupo) e os calendários de outros usuários que compartilham explicitamente seus respectivos calendários com você.

**OBSERVAÇÃO:** Não é possível exibir os calendários de usuários que não são subordinados a você, a menos que estes usuários sejam membros de um grupo pré-definido do qual você também seja membro, ou estes usuários compartilhem explicitamente seus respectivos calendários com você.

- O calendário de um grupo (se você for membro de um grupo) que combina os calendários de todos os membros do seu grupo em uma única exibição do calendário.

**OBSERVAÇÃO:** a lista mostra os usuários em ordem alfabética. Se a lista exceder dez usuários, role até a lista para exibir os calendários dos usuários adicionais.

Para obter mais informações sobre grupos, consulte Gerenciamento de grupos (consulte [Gerenciamento de grupo](#) na página 1568).

- Exibições personalizadas que combinam calendários de outros usuários

Por exemplo, você pode estar trabalhando em um projeto especial de curto prazo com vários usuários em diferentes funções. A configuração de uma exibição personalizada que inclui calendários apenas desses usuários permite que você veja a agenda desses usuários em uma única exibição. Quando você configura uma exibição de calendário personalizada, é possível adicionar os seguintes usuários à exibição:

- Usuários que são membros do seu grupo (se você for membro de um grupo)
- Usuários que compartilham explicitamente os calendários com você

Para obter mais informações sobre como configurar exibições de calendário personalizadas, consulte [Adicionando exibições de calendário personalizadas \(na página 245\)](#).

**OBSERVAÇÃO:** Somente convidados e proprietários de compromissos podem ver os detalhes de compromissos particulares.

#### ***Para exibir o calendário de outro usuário***

- 1 Na página Calendário, clique na guia Usuário, se necessário.
- 2 Na barra de título, clique no ícone de Pesquisa e clique no Sobrenome do usuário na janela Pesquisa. O calendário desse usuário preenche a exibição Usuário.

**OBSERVAÇÃO:** somente usuários que compartilham calendários com você e usuários que são membros do seu grupo são disponibilizados para seleção.

#### ***Para retornar rapidamente ao seu próprio calendário***

- Clique no botão Meu calendário na barra de título.

#### ***Para exibir um calendário combinado de todos os membros do grupo***

- 1 Na página Calendário, clique na guia Grupo.
- 2 No calendário combinado, você pode:
  - Clicar no nome do usuário para ir até o calendário pessoal do usuário.
  - Clique no ícone apropriado para ver o calendário combinado de um único dia, ou uma semana, ou um mês.

No calendário do grupo e nas exibições de calendário personalizado:

- São usadas duas cores diferentes de plano de fundo, com uma cor para cada um destes itens:
  - As horas úteis em dias de trabalho.
  - As horas não úteis, incluindo todas as horas em dias que não são de trabalho, bem como as horas fora do intervalo de horas úteis em dias de trabalho.
- Se você não tiver acesso ao calendário de um usuário que está incluído em uma exibição de calendário personalizado, a agenda desse usuário estará esmaecida na exibição de calendário personalizado, a menos

que o usuário compartilhe explicitamente o calendário dele com você. Por exemplo, se um usuário que foi incluído em uma exibição de calendário personalizado parar de compartilhar o calendário dele com você, ou se um usuário que foi incluído em uma exibição de calendário personalizado ou seu grupo predefinido se tornar inativo, a agenda desse usuário ficará esmaecida.

**OBSERVAÇÃO:** Depois que um usuário é adicionado ao seu grupo predefinido, ele será incluído na exibição de calendário do grupo, mas a agenda dele ficará esmaecida até que você se desconecte do Oracle CRM On Demand e se conecte novamente.

- Você pode alternar entre ver o dia inteiro e ver apenas o horário comercial.
- Se optar por ver apenas o horário comercial na exibição diária e, se houver algum compromisso que comece antes do horário comercial ou termine depois do horário comercial, as horas que são exibidas serão estendidas para mostrar esses compromissos.
- A duração de um compromisso é arredondada para a faixa horária mais próxima de 15 minutos à frente para fins de exibição. Por exemplo, um compromisso que dura entre 1 minuto e 15 minutos será exibido como um compromisso de 15 minutos de duração, e um compromisso que dura entre 31 minutos e 45 minutos será exibido como um compromisso de 45 minutos de duração.

### Tópicos relacionados

Consulte o seguinte tópico para obter informações relacionadas sobre exibições de calendário personalizadas:

- [Adicionando exibições de calendário personalizadas \(na página 245\)](#)

## Página Configurações do Calendário

Clique em um tópico para ver instruções sobre como executar as seguintes tarefas na página Configurações do calendário:

- [Compartilhando seu Calendário \(na página 242\)](#)
- [Configurando a exibição padrão de calendário \(na página 243\)](#)
- [Adicionando exibições de calendário personalizadas \(na página 245\)](#)

**OBSERVAÇÃO:** o calendário funciona somente de acordo com o calendário gregoriano. Não pode ser configurado para outros sistemas de calendário.

## Compartilhando seu Calendário

**Antes de começar.** Para executar este procedimento, sua função de usuário deve incluir o privilégio Compartilhar calendário.

Para estender o acesso a seu calendário para além dos membros do grupo, é preciso compartilhar explicitamente o calendário com o outro usuário.

### *Para compartilhar seu calendário*

- 1 Nas páginas Calendário, clique em Configuração do calendário.
- 2 Na página Configurações do calendário, clique em Compartilhar calendário.  
Se você for membro de um grupo, os membros do seu grupo são listados na seção Compartilhamento padrão.
- 3 Na seção Meu calendário - Lista de compartilhamentos, clique em Adicionar usuários.
- 4 Na página Calendário compartilhado, selecione os usuários com os quais deseja compartilhar seu calendário.
- 5 Salve suas alterações.

## Configurando a exibição padrão de calendário

Esse tópico descreve como configurar sua view de calendário padrão no link Configuração de Calendário nas páginas de calendário.

Ao configurar a sua view de calendário padrão, você pode fazer o seguinte:

- Selecione a exibição de calendário que deseja exibir toda vez que clicar na guia Calendário.
- Selecione a lista de atividades que deve ser mostrada nas exibições diária e semanal do seu próprio calendário e dos calendários individuais dos usuários que compartilham o respectivo calendário com você (exibições de calendário diária e semanal do usuário).

No aplicativo padrão, a lista Tarefas Abertas é exibida, mas você pode selecionar uma lista diferente no campo Lista de Atividades na Exibição de Calendário do Usuário nas configurações do calendário. Seu administrador também pode selecionar uma lista para sua função de usuário. Se você deixar o campo Lista de Atividades na Exibição de Calendário do Usuário em branco, será usada a configuração da sua função e, se o campo Lista de Atividades na Exibição de Calendário do Usuário em sua função de usuário estiver em branco, a lista Tarefas Abertas será exibida.

Todas as listas que estão disponíveis para você, incluindo listas privadas, listas públicas, listas do sistema e listas que são específicas à sua função de usuário para o tipo de registro da atividade, estão disponíveis para seleção. Nas exibições de calendário diária e semanal do usuário, somente três das colunas da lista são mostradas, como se segue:

- A coluna Assunto sempre é mostrada, desde que o campo Assunto esteja selecionado como um campo de exibição na definição de lista.
- As primeiras duas colunas na lista, além da coluna Assunto, são mostradas.

Se a lista selecionada for excluída posteriormente ou se tornar indisponível para você, a lista que é mostrada nas exibições de calendário diário e semanal do usuário é determinada como se segue:

- Se uma lista for selecionada no campo Lista de Atividades na Exibição de Calendário do Usuário na sua função de usuário, essa lista será exibida.
- Se o campo Lista de Atividades na Exibição de Calendário do Usuário na sua função de usuário estiver em branco, a lista Tarefas Abertas será exibida.
- Especifique que dia será mostrado como o primeiro dia da semana no calendário e nos seletores de data em que você seleciona valores para os campos de data no Oracle CRM On Demand.
- Selecione os dias da semana e as horas úteis que você deseja mostrar no calendário, se não quiser usar as configurações da empresa.

Por padrão, todas as caixas de seleção correspondentes aos dias da semana permanecem desmarcadas, e os campos Hora de Início das Horas Úteis e Hora de Término das Horas Úteis ficam em branco. Ao especificar as horas úteis, você pode informar apenas uma hora de início e uma de término. Não é possível especificar horas úteis diferentes para dias úteis individuais. Se você especificar uma hora de início para suas horas úteis, também deverá especificar uma hora de término, que deverá ser posterior à hora de início. De modo semelhante, se você especificar uma hora de término, também deverá especificar uma hora de início. Se necessário, depois que você salvar as alterações, o Oracle CRM On Demand converterá as horas de início e de término especificadas no formato apropriado para a sua localidade.

Nas exibições diários e semanais de seu próprio calendário e dos calendários individuais de outros usuários que compartilham o respectivo calendário com você, as horas de início e de término do horário comercial podem ser mostradas no período de hora se você usar um tema clássico, bem como no período de hora ou meia hora se usar um calendário moderno. Nas exibições de calendário do grupo ou calendário personalizado, as horas de início e de término do horário comercial podem ser mostradas no período de uma hora. Oracle CRM On Demand arredonda a hora de início do horário comercial para a hora ou meia hora mais próxima para trás, conforme o caso, e arredonda a hora de término do horário comercial para hora ou meia hora mais próxima para frente. Por exemplo, informando 8:40 como a hora de início, o Oracle CRM On Demand a arredondará para 8:00 nas exibições diárias e semanais de calendários individuais se você usar um tema clássico, assim como a arredondará para 8:30 se usar um tema moderno. Se você especificar 17:40

como hora de término, o Oracle CRM On Demand a arredondará para 18:00 nas exibições diárias e semanais de calendários individuais, seja em um tema clássico, seja em um tema moderno.

Para obter mais informações sobre como os dias úteis e o horário comercial são mostrados nas exibições de calendário, consulte Sobre Dias Úteis e Horário Comercial do Calendário (consulte [Sobre Dias de Trabalho e Horas Úteis do Calendário](#) na página 208).

- Selecione informações adicionais a serem exibidas nos compromissos nas suas exibições de calendário. Por padrão, as informações dos campos Assunto, Local e Nome do Contato no compromisso é mostrada nos compromissos nas exibições de calendário. Você pode escolher exibir as seguintes informações adicionais:
  - O nome da conta que está vinculada ao compromisso. O nome da conta é um link para o registro da conta.
  - O status do compromisso.
  - O número de telefone do contato principal que está vinculado ao compromisso. O número de telefone é um link para o registro do contato. Se o campo Telefone Comercial estiver preenchido no registro do contato, o número de telefone comercial será mostrado. Se o campo Telefone Comercial não estiver preenchido no registro do contato e se o campo Telefone Celular estiver preenchido, o número de telefone do celular será mostrado.
- Se os lembretes estiverem configurados nas atividades, especifique se deseja receber lembretes para atividades pertencentes a você ou nas quais você está incluído na lista de usuários. As opções no campo Notificação de Atividade são as seguintes:
  - **Nenhum.** Se selecionar esta opção, você não receberá lembretes.
  - **E-mail.** Se você selecionar esta opção, receberá lembretes de e-mail.
  - **Lembrete Pop-up.** Se você selecionar esta opção, os lembretes serão exibidos na janela pop-up do Lembrete de Atividade quando você se conectar ao Oracle CRM On Demand.
  - **E-mail e Lembrete Pop-up.** Se selecionar esta opção, você receberá os lembretes de e-mail. Os lembretes também serão exibidos na janela pop-up Lembrete de Atividade quando você estiver conectado ao Oracle CRM On Demand.
  - **Em Branco.** Se você deixar o campo Notificação de Atividade em branco, a opção selecionada no campo Notificação de Atividade no nível da empresa será aplicada a você. A opção padrão no nível da empresa é Nenhum, mas o administrador pode selecionar outra opção.

O procedimento a seguir descreve como configurar a exibição de calendário padrão.

### ***Para configurar a exibição padrão de calendário***

- 1 Nas páginas Calendário, clique em Configuração do calendário.
- 2 Na página Configurações do calendário, clique em Exibição padrão de calendário.
- 3 Na página Configurações Padrão do Calendário, especifique suas preferências como se segue:
  - a Selecione uma exibição de calendário.
  - b (Opcional) Selecione a lista de atividades que deve ser mostrada nas exibições diária e semanal do calendário do usuário.
  - c Selecione o dia que deverá ser mostrado como o primeiro dia da semana no calendário.

Por padrão, o campo A Semana do Calendário Começa em está em branco. Se você deixar esse campo em branco, a configuração da empresa para o primeiro dia da semana será usada.

**OBSERVAÇÃO:** Depois que alterar a data de início da semana, é necessário desconectar de Oracle CRM On Demand e, depois, conectar-se novamente para ver a alteração no calendário e nos seletores de data em que você seleciona valores para campos de data em Oracle CRM On Demand.
  - d Na seção Semana de Trabalho do Calendário, configure os dias e as horas úteis para o seu calendário, da seguinte forma:

- Marque a caixa de seleção para cada dia a ser exibido como útil em seu calendário. Se você marcar a caixa de seleção para um ou mais dias, somente esses dias serão mostrados como úteis em suas views de calendário diário e semanal do usuário, sejam quais forem os dias úteis especificados no nível da empresa. Se as caixas de seleção correspondentes a todos os dias forem desmarcadas, os dias úteis especificados no nível da empresa serão aplicados ao seu calendário.
- Se você quiser especificar para suas horas úteis uma hora de início diferente da especificada no nível da empresa, especifique-a no campo Hora de Início das Horas Úteis.
- Se você especificou uma hora de início para suas horas úteis, especifique a hora de término no campo Hora de Término das Horas Úteis. A hora de término deve ser posterior à hora de início.

**OBSERVAÇÃO:** se você não especificar uma hora de início e uma hora de término para as horas úteis, as horas úteis especificadas no nível da empresa serão aplicadas ao seu calendário.

- e Na seção Preferências das Informações do Compromisso, marque as caixas de seleção das informações adicionais que deseja exibir nos compromissos nas suas exibições do calendário.
- f No campo Notificação de Atividade, selecione a opção que deseja ou deixe o campo em branco se quiser que a configuração no nível da empresa se aplique a você.
- g Salve suas alterações.

## Adicionando exibições de calendário personalizadas

**Antes de começar.** Para executar este procedimento, sua função de usuário deve incluir o privilégio Compartilhar calendário.

Se você for membro de um grupo (e sua função tiver o privilégio Compartilhar calendário), será possível exibir automaticamente um calendário mesclado que combina os calendários de todos os membros do seu grupo em uma única exibição de calendário. No entanto, talvez seja conveniente configurar exibições de calendário diferentes, combinados para atender às suas necessidades específicas. Para configurar exibições de calendário combinadas, adicione uma exibição personalizada.

Por exemplo, você pode estar trabalhando em um projeto especial de curto prazo com vários usuários nas funções. A configuração de uma exibição personalizada que inclui calendários apenas desses usuários permite que você veja a agenda desses usuários em uma única exibição. Ao configurar uma exibição de calendário personalizada, você pode adicionar os seguintes usuários à exibição:

- Usuários que são membros do seu grupo (se você for membro de um grupo)
- Usuários que compartilham explicitamente os calendários com você

**OBSERVAÇÃO:** as exibições personalizadas não permitem que você altere o dia de início da semana ou a hora de início do dia.

### *Para adicionar uma exibição de calendário personalizada*

- 1 Nas páginas Calendário, clique no link Configuração do calendário.
- 2 Na página Configurações do calendário, clique em Gerenciar exibições do grupo.  
Na página Gerenciar exibições, o nome do seu grupo aparece na seção Exibições padrão.
- 3 Clique em Adicionar.
- 4 Na página Gerenciar exibição, informe um nome e a descrição da exibição.

**OBSERVAÇÃO:** não é possível selecionar um grupo inteiro com o qual compartilhar calendários; em vez disso, você precisa adicionar cada membro desse grupo como um usuário a uma exibição personalizada.

- 5 Salve o registro.
- 6 Na página Gerenciar exibições, clique no Nome do novo grupo.  
A página Gerenciar detalhes da exibição é exibida.

7 Clique em Adicionar membros e selecione os usuários.

8 Salve o registro.

Na guia Grupo do calendário, a nova exibição é exibida na lista suspensa.

## Exibindo listas de tarefas do grupo

Se sua empresa usar a opção de atribuição de grupo e você for membro de um grupo, poderá exibir uma lista consolidada das tarefas de um membro do seu grupo ou ter um membro do grupo na equipe de atividade. Para obter mais informações sobre grupos, consulte Gerenciamento de grupos (consulte [Gerenciamento de grupo](#) na página 1568).

### Para exibir as listas de tarefas do grupo

1 Na página Calendário, clique na guia Tarefas do grupo.

2 Na lista suspensa, selecione a lista de tarefas que deseja exibir.

**OBSERVAÇÃO:** As tarefas que outros usuários marcaram como privadas não são exibidas na lista de tarefas do grupo.

## Usando scripts de avaliação da atividade

O administrador da empresa pode ter definido scripts de avaliação para ajudar a obter informações sobre as atividades, como tarefas, compromissos e chamadas de vendas. Um *script de avaliação* consiste em uma série de perguntas que você usa para coletar dados do cliente. As respostas são pontuadas, recebem uma ponderação e são comparadas com um determinado limite para determinar o resultado apropriado ou o curso de ação.

**OBSERVAÇÃO:** as chamadas inteligentes não têm Avaliações de atividade ativadas no momento.

**Antes de começar.** Para usar scripts de avaliação, sua função do usuário deve ser configurada para permitir o acesso aos registros de avaliação. Para obter mais informações sobre as configurações necessárias, consulte [Sobre scripts de avaliação \(na página 2006\)](#)

### Para usar um script de avaliação da atividade

1 Selecione a atividade.

Para obter mais informações sobre como selecionar atividades, consulte [Localizando registros \(na página 79\)](#). Para obter mais informações sobre atividades, consulte [Calendário e atividades \(na página 203\)](#).

2 Na página de Detalhes (página Chamada, Compromisso ou Tarefa - Detalhe) da atividade, role até a seção Avaliação da atividade e clique em Adicionar.

**OBSERVAÇÃO:** pode ser que você precise adicionar a seção Avaliação da Atividade à apresentação da sua página. Para obter informações sobre como personalizar as apresentações das páginas de detalhes, consulte [Alterando a Apresentação da sua Página de Detalhes \(consulte Alterando a apresentação da sua página Detalhes na página 807\)](#).

3 Na janela de Pesquisa, procure o script apropriado e clique em Selecionar. Você pode usar os campos de filtro na parte superior da janela de Pesquisa para filtrar a lista de scripts.

4 Na página Avaliações da atividade, selecione a resposta para cada pergunta de script e clique em Salvar. A página de Detalhes (página Chamada, Compromisso ou Tarefa - Detalhe) da atividade é exibida novamente.

Dependendo do resultado do script, alguns dos campos no registro podem ter sido atualizados automaticamente.

## Sobre a Sincronização do Evento e do Compromisso

Se o administrador da sua empresa selecionar a configuração Exibir Eventos no Calendário na página Perfil da Empresa, o Oracle CRM On Demand exibirá os detalhes dos registros do evento no calendário. Se a configuração estiver selecionada, o Oracle CRM On Demand manterá, automaticamente, um registro de compromisso associado para um registro de evento. Quando um usuário cria, atualiza ou exclui um registro de evento pela UI, pelo Assistente de Importação ou pelos serviços Web, o Oracle CRM On Demand cria, atualiza ou exclui o registro de compromisso associado. Inversamente, o Oracle CRM On Demand atualiza ou exclui, automaticamente, o registro de evento original sempre que você atualizar ou excluir o registro de compromisso correspondente para o evento por meio dos mesmos canais.

Por exemplo, considere um evento de nome Conferência de Cardiologistas que está agendado para ocorrer de 20/7/2015 às 9 horas, até 20/7/2015, às 15:05 h no Marriott Hotel. O Oracle CRM On Demand criará um registro de compromisso como se segue:

- Define o assunto como Conferência de Cardiologistas
- Define a hora e a data do compromisso para iniciar às 9 h em 20/7/2015 e termina às 17 h em 20/7/2015
- Define o local como Marriott Hotel
- Define o tipo de atividade como Evento

O Oracle CRM On Demand exibirá o compromisso para o evento no calendário do Oracle CRM On Demand. Além disso, calendários de outros produtos que são sincronizados com o Oracle CRM On Demand, como o Oracle CRM On Demand Desktop, também exibem o compromisso.

A tabela a seguir mostra o mapeamento de campos entre um registro de evento e seu registro de compromisso correspondente.

Campo de Registro do Evento	Campo de Registro do Compromisso
Nome	Assunto
Hora de Início	Hora de Início
Hora de Término	Hora de Término
Localização	Localização
Proprietário	Proprietário
Livro	Livro

Quando um usuário cria um evento, o Oracle CRM On Demand cria o compromisso correspondente e copia esses campos do evento no compromisso. Além disso, o Oracle CRM On Demand copia determinados registros-filho para um evento, como um usuário adicionado a uma equipe de evento ou um livro adicionado a um evento. De forma semelhante, o Oracle CRM On Demand cria esses registros-filho para eventos quando são criados em um registro de compromisso. Na entrada de calendário criada pelo Oracle CRM On Demand, ele exibe o nome e o local do evento como o assunto e o local do compromisso, com o local em parênteses. Clicar no link Assunto o leva para a página Detalhes do Compromisso como com qualquer entrada de calendário que não seja de evento.

**OBSERVAÇÃO:** para registros de eventos pré-existent, sempre que o usuário atualiza um evento e o salva, o Oracle CRM On Demand cria, automaticamente, o compromisso, juntamente com o livro e os registros-filho do usuário, a partir desse ponto no tempo. Ou seja, o Oracle CRM On Demand não exibe eventos antigos no calendário, até que o usuário atualize ou salve o evento novamente. Adicionar ou remover quaisquer registros-filho de um evento não é considerado uma atualização do registro de evento e não aciona a criação de um

compromisso. Além disso, se o administrador da sua empresa desmarcar a configuração Exibir Eventos no Calendário no perfil da empresa, o Oracle CRM On Demand não criará mais um compromisso de evento associado correspondente a qualquer evento novo. No entanto, qualquer compromisso de evento existente criado desde o momento em que o administrador selecionou a configuração permanecerá no Oracle CRM On Demand e o Oracle CRM On Demand continuará a sincronizar esses compromissos de evento com as atualizações de evento correspondentes, para evitar a discrepância de dados entre o evento e o compromisso do evento. No entanto, o Oracle CRM On Demand não exibirá o compromisso do evento no calendário, pois o administrador desmarcou a configuração.

Quando um usuário excluir um compromisso de evento associado ou o evento original, o Oracle CRM On Demand exclui o compromisso de evento associado e o próprio evento, inclusive os registros-filho compartilhados, como um registro de usuário compartilhado ou um registro de livro compartilhado. Os usuários podem recuperar qualquer um dos registros da página Itens Excluídos por até 30 dias depois da exclusão. A restauração de um desses registros restaura o outro registro correspondente. Por exemplo, a restauração de um evento restaura o compromisso correspondente desse evento.

Os usuários que forem adicionados a um compromisso sincronizado como usuários serão adicionados ao evento como membros da equipe com acesso de registro somente leitura ao evento, e os usuários adicionados a um evento sincronizado terão acesso de registro somente leitura ao compromisso. O Oracle CRM On Demand avalia a união do acesso de registro da equipe e o perfil de acesso padrão anexado à função do usuário para determinar o acesso do usuário ao registro. Os membros do grupo de usuários não são adicionados a um evento como membros da equipe. Independentemente do canal de onde um usuário é adicionado como um membro da equipe do evento, esse usuário é adicionado ao compromisso como um usuário.

Os usuários que puderem acessar um compromisso sincronizado por meio de um livro terão o mesmo acesso ao evento por meio do livro, e se eles puderem acessar um evento sincronizado por meio de um livro, eles terão o mesmo acesso ao compromisso por meio do livro. O compromisso do evento não é exibido no calendário de um usuário que obtém acesso por meio de um livro, no entanto, o usuário obtém acesso ao registro de compromisso de evento nas listas de compromissos. Se houver um workflow em um evento com uma ação Atribuir Livro, o livro que for atribuído ao evento também será atribuído ao compromisso sincronizado. O contrário também é verdadeiro, ou seja, se houver um workflow em uma atividade com uma ação Atribuir Livro, o livro que for atribuído ao compromisso também será atribuído ao evento sincronizado.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Gerenciando calendários e atividades \(na página 212\)](#)
- [Gerenciando Eventos \(na página 566\)](#)
- [Excluindo e restaurando registros \(na página 186\)](#)

## Campos de Atividade

Use a página Tarefa - Edição para adicionar uma tarefa ou atualizar detalhes de uma tarefa existente. Use a página Compromisso - Edição para adicionar um compromisso ou atualizar detalhes de um compromisso existente. Use a página Edição de chamada para atualizar os detalhes de uma chamada planejada existente. As páginas de edição mostram o conjunto completo de campos de uma tarefa ou de um compromisso.

**DICA:** você também pode editar as atividades na página Lista de atividades e nas páginas Detalhe do compromisso, Detalhe da tarefa e Detalhe da chamada. Para obter mais informações sobre como atualizar registros, consulte [Atualizando detalhes do registro \(consulte \[Atualizando detalhes dos registros na página 123\]\(#\)\)](#).

**OBSERVAÇÃO:** Os administradores da empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, como alterar os nomes dos tipos de registro, campos e opções em listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

A tabela a seguir fornece informações adicionais referentes a alguns campos disponíveis nas páginas Tarefa - Edição e Compromisso - Edição. Consulte [Rastreando visitas \(chamadas de vendas\) a clientes](#) (consulte [Rastreando visitas \(chamadas de vendas\) para clientes](#) na página 225) para obter mais informações sobre os campos disponíveis na página Edição de chamada.

**OBSERVAÇÃO:** Se o tipo de registro Atividade for configurado no modo misto ou no modo de livro, o campo Indicador delegado não deverá estar presente no compromisso, na tarefa e nos layouts de página detalhada da chamada, ou ocorrerá um erro quando você tentar salvar o compromisso, a tarefa ou a chamada.

Campo	Descrição
Conta	Conta vinculada a essa atividade.
Lembrete de Compromisso	<p>O período antes do horário de início do compromisso para que sejam enviados lembretes sobre o compromisso. Se as configurações do campo Notificação de Atividade no nível do usuário ou da empresa permitirem que lembretes de atividade sejam enviados ao usuário, lembretes serão enviados ao proprietário do compromisso e a cada usuário da lista de usuários do compromisso. Para obter informações sobre o campo Notificação de Atividade, consulte <a href="#">Configurando Sua Exibição de Calendário Padrão</a> (consulte <a href="#">Configurando a exibição padrão de calendário</a> na página 243). Para obter informações sobre o formato e o conteúdo dos lembretes enviados aos usuários, consulte <a href="#">Sobre Lembretes de Atividades</a> (consulte <a href="#">Sobre Lembretes de Atividades</a> na página 216). Se você deixar o campo Lembrete de Compromisso em branco, nenhum lembrete será enviado para o compromisso.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> Se você alterar o período especificado para o lembrete de um compromisso existente, a alteração será aplicada ao lembrete em relação a todos os usuários do compromisso.</p> <p>O campo Lembrete de Compromisso não é exibido na página Detalhe do Compromisso por padrão no aplicativo padrão, mas o seu administrador pode adicioná-lo ao layout de página para a sua função.</p>
Status de Aprovação	<p>O status da aprovação do registro quando a tarefa é criada. Esse campo não aparece por padrão. Os administradores da empresa podem adicionar esse campo à apresentação da página Atividade. Eles podem usar esse campo para auxiliar no controle de aprovações de registro do Gerenciamento de relacionamento do parceiro. Esse campo pode ser preenchido como parte de um workflow. Para obter mais informações sobre o workflow Criar tarefa, consulte <a href="#">Criando ações de workflow: Criar tarefa (na página 1650)</a>. Para obter mais informações sobre como configurar o Gerenciamento de relacionamento do parceiro, consulte o Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide.</p>
Resultado da Chamada	<p>O resultado do tipo de atividade Chamada de aniversário, Chamada de indicação ou Chamada de análise, como Sem alcance, Compromisso, Manter-se em contato ou Arquivo morto. Quando você insere um valor nesse campo, ele torna-se somente leitura.</p>
Campanha	A campanha que é vinculada a essa atividade.
Comentários	Este campo contém comentários sobre a atividade. Ele tem um limite de 250 caracteres.

Campo	Descrição
Data de Conclusão	<p>A data e a hora em que a atividade foi concluída. Para tarefas, este campo é preenchido automaticamente quando o campo Status está definido como Concluída ou o botão Marcar como concluída é clicado.</p> <p>Para compromissos, se a Data de conclusão for deixada em branco, ela será definida automaticamente como o mesmo valor do campo Hora de término quando o compromisso for criado e salvo. Se o campo Data de conclusão não for configurado como um campo somente leitura, você poderá informar nesse campo uma data diferente da data de término do compromisso. No entanto, se você alterar o valor do campo Hora de término mais tarde, o valor do campo Data de conclusão também será alterado automaticamente para o novo valor no campo Hora de término. Além disso, a alteração da data no campo Data de conclusão não resulta na marcação da caixa de seleção Concluído para o compromisso ou na definição do campo Status como Concluído, mesmo que a nova data esteja no passado.</p> <p>O campo Data de conclusão jamais pode permanecer em branco em compromissos porque Oracle CRM On Demand usa esse campo para determinar quais compromissos incluir nas listas Atividades abertas e Compromissos abertos exibidas em várias áreas em Oracle CRM On Demand. Se você limpar o valor do campo Data de conclusão em um compromisso, Oracle CRM On Demand redefinirá automaticamente o campo como tendo o mesmo valor do campo Hora de término.</p>
Concluído	<p>Para tarefas, essa caixa de seleção é marcada automaticamente quando o campo Status na tarefa está definido como Concluído. Para compromissos, essa caixa de seleção não é marcada automaticamente quando o campo Status no compromisso está definido como Concluído.</p>
Contato Principal	<p>O contato principal vinculado a essa atividade. Para empresas que usam o recurso Grupo, esse contato é o Contato principal nas exibições de calendário.</p>
Delegado por	<p>O usuário que delegou a atividade para outro proprietário. Se o campo Delegado por estiver em branco quando você atribuir a atividade a outro proprietário, seu nome aparecerá automaticamente no campo Delegado por depois que a atividade for reatribuída. No entanto, se o campo Delegado por já estiver preenchido com o nome de um usuário, o campo não será atualizado automaticamente quando você reatribuir a atividade. Se necessário, atualize manualmente o campo para que ele mostre seu nome ou o nome de qualquer outro usuário. As alterações feitas no campo Delegado por não são submetidas a auditoria, por padrão.</p>
Descrição	<p>Informações adicionais sobre essa atividade. Limite de 16.350 caracteres.</p>
Data de Vencimento	<p>Data em que a tarefa vence (aplica-se somente a tarefas).</p>
Hora de Término	<p>A data e a hora em que o compromisso é concluído (aplica-se somente a compromissos). Assume como padrão a data de hoje e 13 horas. Oracle CRM On Demand atualiza automaticamente esse campo usando a hora de início e a duração do compromisso.</p> <p>Se você deixar o campo Data de conclusão em um compromisso em branco, a Data de conclusão será preenchida automaticamente com o valor do campo Hora de início. Se você alterar o valor do campo Hora de término, o valor do campo Data de</p>

Campo	Descrição
	conclusão também será alterado automaticamente para o novo valor no campo Hora de término.
Lead	Lead vinculado a essa atividade.
Localização	Lugar onde o compromisso ocorre (aplica-se somente a compromissos).
Oportunidade	Oportunidade vinculada a essa atividade.
Proprietário	<p>O proprietário do registro da atividade.</p> <p>Dependendo do modo de propriedade de registro configurado pelo administrador da empresa para o tipo de registro, você pode ver o campo Proprietário, ou o campo Livro, ou ambos os campos na página Detalhe do registro, e um ou ambos os campos podem estar em branco. Para obter mais informações sobre modos de propriedade de registro, consulte <a href="#">Sobre acesso aos dados, compartilhamento de registros e propriedade de registro</a> (consulte <a href="#">Sobre acesso a dados, compartilhamento de registros e propriedade de registro</a> na página 50).</p>
Prioridade	<p>O nível de prioridade, como 1-Alta, 2-Média ou 3-Baixa. O nível de prioridade aplica-se somente a tarefas. O valor padrão é 3-Baixa. Se o campo Prioridade não for um campo obrigatório para tarefas em sua empresa, será possível criar uma tarefa com um valor nulo no campo Prioridade. No entanto, se o campo Prioridade for definido para um valor não nulo ao criar ou atualizar uma tarefa, não será possível alterar posteriormente o campo Prioridade desta tarefa para um valor nulo, mesmo se o campo Prioridade não for um campo obrigatório.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> Se o administrador de sua empresa alterar os valores de exibição do campo Prioridade dos valores padrão (por exemplo, do valor padrão de <i>1-Alto</i> para um valor de <i>Mais alto</i>), o Oracle CRM On Demand não exibirá setas no campo Prioridade das listas de tarefa, a menos que o administrador de sua empresa utilize os seguintes padrões: <i>1-rótulo</i>, <i>2-rótulo</i> ou <i>3-rótulo</i>, quando <i>rótulo</i> é o nome que o administrador da empresa dá à prioridade de tarefa. Neste caso, Oracle CRM On Demand exibe uma seta para cima para <i>1-rótulo</i>, nenhuma seta para <i>2-rótulo</i>, uma seta para baixo para <i>3-rótulo</i> e nenhuma seta para quaisquer outros valores de exibição. Por exemplo, Oracle CRM On Demand exibe uma seta para cima para um valor de <i>1-Meu mais alto</i>, mas não exibirá nenhuma seta para um valor de <i>Meu mais alto</i>. Oracle CRM On Demand não exibe setas para valores personalizados que o administrador da empresa adicionar à lista de opções para o campo Prioridade. Para obter mais informações sobre como alterar os valores padrão para lista de opções, como o campo Prioridade, consulte <a href="#">Alterando valores da lista de opções</a> (consulte <a href="#">Changing Picklist Values</a> na página 1345).</p>
Privado	Se a caixa de seleção Privado estiver marcada, por padrão, o registro de atividade não estará visível para outros usuários, mesmo que a atividade esteja vinculada a um registro visível para outras pessoas. No entanto, o registro da atividade poderá ser visto por alguns usuários. Os usuários que têm o privilégio Exibir atividades privadas e a configuração É possível ler todos os registros para o tipo de registro Atividade ativado na função do usuário podem ver todas as atividades marcadas como privadas, independentemente do proprietário da atividade. O privilégio Exibir atividades privadas não permite que um usuário atualize ou exclua uma atividade

Campo	Descrição
	marcada como privada e pertencente a outro usuário. Os usuários que têm o privilégio Excluir qualquer atividade e a configuração É possível ler todos os registros para o tipo de registro Atividade ativado na função podem excluir as atividades não pertencentes a eles ou as atividades marcadas como privadas. Geralmente, os privilégios Excluir qualquer atividade e Exibir atividades privadas são fornecidos somente aos administradores de empresa.
Motivo da Rejeição	Indica por que um item foi devolvido ou rejeitado. Esse campo não aparece por padrão. Os administradores da empresa podem adicionar esse campo à apresentação da página Atividade. Eles podem usar esse campo para auxiliar no controle de aprovações de registro do Gerenciamento de relacionamento do parceiro. Esse campo pode ser preenchido como parte de um workflow. Para obter mais informações sobre o workflow Criar tarefa, consulte <a href="#">Criando ações de workflow: Criar tarefa (na página 1650)</a> . Para obter mais informações sobre como configurar o Gerenciamento de relacionamento do parceiro, consulte o Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide.
Solicitação de Serviço	Solicitação de serviço vinculada a essa atividade.
Hora de Início	Data e hora em que o compromisso é iniciado (aplica-se somente a compromissos). Define a data de hoje e meio-dia como padrão.
Status	<p>O status da tarefa ou do compromisso, por exemplo, Concluído, Diferido, Em andamento, Aguardando alguém ou Não iniciado.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> os administradores poderão editar a lista de opções Status e adicionar novos valores ou atualizar os valores existentes, se a sua função incluir os privilégios <i>Personalizar Aplicativo - Editar Lista de Opções "Status" da Atividade</i> e <i>Personalizar Aplicativo</i>. Para obter informações sobre a personalização de valores da lista de opções, consulte <i>Alterando Valores da Lista de Opções</i> (consulte <a href="#">Changing Picklist Values</a> na página 1345).</p> <p><b>CUIDADO:</b> A inclusão ou a edição dos valores que estão disponíveis por padrão na lista de opções para o campo Status do tipo de registro Atividade pode produzir resultados indesejáveis no processamento da atividade. O Oracle CRM On Demand procura especificamente os valores dos campos Concluído, Enviando, Enviado ou Planejado ao processar atividades. Se a sua empresa desativar esses valores de status e substituí-los por valores personalizados, o processamento da atividade no aplicativo Oracle CRM On Demand não funcionará de acordo com o documentado. Como resultado, a alteração dos valores da lista de opções do campo Status para o tipo de registro Atividade não é recomendável.</p>
Assunto	Título ou breve descrição dessa atividade.
Subtipo	O tipo de objeto da aprovação. Esse campo não aparece por padrão. Os administradores da empresa podem adicionar esse campo à apresentação da página Atividade. Eles podem usar esse campo para auxiliar no controle de aprovações de registro do Gerenciamento de relacionamento do parceiro. Esse campo pode ser preenchido como parte de um workflow. Para obter mais informações sobre o workflow Criar tarefa, consulte <a href="#">Criando ações de workflow:</a>

Campo	Descrição
	<p><a href="#">Criar tarefa (na página 1650)</a>. Para obter mais informações sobre como configurar o Gerenciamento de relacionamento do parceiro, consulte o Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide.</p>
Lembrete de Tarefa	<p>A data e o horário em que os lembretes sobre a tarefa deverão ser enviados. Se as configurações do campo Notificação de Atividade no nível do usuário ou da empresa permitirem que lembretes de atividade sejam enviados ao usuário, lembretes serão enviados ao proprietário do tarefa e a cada usuário da lista de usuários da tarefa. Para obter informações sobre o campo Notificação de Atividade, consulte Configurando Sua Exibição de Calendário Padrão (consulte <a href="#">Configurando a exibição padrão de calendário</a> na página 243). Para obter informações sobre o formato e o conteúdo dos lembretes enviados aos usuários, consulte Sobre Lembretes de Atividade (consulte <a href="#">Sobre Lembretes de Atividades</a> na página 216). Se você deixar o campo Lembrete de Tarefa em branco, nenhum lembrete será enviado para a tarefa.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> Se você alterar a data e o horário do lembrete de uma tarefa existente, a alteração será aplicada ao lembrete em relação a todos os usuários da tarefa.</p> <p>O campo Lembrete de Tarefa não é exibido na página Detalhe da Tarefa por padrão no aplicativo padrão, mas o seu administrador pode adicioná-lo ao layout de página para a sua função.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> Se você alterar a data de vencimento de uma tarefa, o campo Lembrete da Tarefa não será atualizado automaticamente. Se você alterar a data e o horário do lembrete de tarefa, deverá atualizar este campo manualmente.</p>
Tipo	<p>Para as tarefas e os compromissos, este campo refere-se a uma categoria, como Aprovação, Chamada de Aniversário, Chamada, Correspondência, Demonstração, E-mail, Evento, Fax, Almoço, Reunião, Pessoal, Apresentação, Outros, Chamada de Indicação, Chamada de Análise ou Tarefa.</p>
Atividade	<p>Este campo de lista de opções refere-se ao tipo de atividade, denominado Tarefa, Compromisso, Tarefa Automatizada, Atividade COD ou Chamada Inteligente.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> este campo não aparece nos layouts de página da Atividade padrão, como layouts de página Tarefa ou Compromisso e assim por diante.</p>



# 3

## Marketing

---

O Oracle CRM On Demand fornece os seguintes tipos de registro para informações de marketing:

- **Campanhas.** Use estas páginas para gerenciar campanhas de marketing e gerar leads qualificados e oportunidades.
- **Leads.** Use estas páginas para rastrear leads para novas oportunidades de vendas e automatizar o processo de conversão do lead.

### Gerenciando o Marketing

Para gerenciar o marketing, realize os processos a seguir.

- 1 [Processo de manuseio de campanhas \(na página 255\)](#).
- 2 [Processo de manuseio de leads \(na página 255\)](#).

#### Processo de manuseio de campanhas

Para lidar com campanhas, realize as seguintes tarefas:

- 1 Criar um registro de campanha. Consulte [Criando registros \(na página 54\)](#) e Campos de campanha (consulte [Campos da Campanha](#) na página 261).
- 2 Atribuir destinatários de campanha. Consulte [Direcionando contatos para campanhas](#) (consulte [Direcionando contatos a campanhas](#) na página 259).
- 3 Execute a campanha.
- 4 Rastrear as respostas da campanha. Consulte [Registrando respostas para campanhas](#) (consulte [Gravando respostas a campanhas](#) na página 260).
- 5 Avaliar a eficácia da campanha. Consulte [Medindo a eficácia da campanha](#) (consulte [Avaliando a Eficácia da Campanha](#) na página 261).
- 6 Associar leads à campanha. Se a campanha gerar leads, associe os novos leads com a campanha da qual eles são provenientes, consulte [Criando registros \(na página 54\)](#) e [Campos de leads \(na página 280\)](#).

#### Processo de manuseio de leads

Para lidar com leads, realize as seguintes tarefas:

- 1 Definir regras de atribuição de leads. Consulte [Sobre regras de atribuição \(na página 1681\)](#) e Definindo regras de atribuição (consulte [Configurando regras de atribuição](#) na página 1685).
- 2 Definir regras de lead. Consulte [Leads \(na página 263\)](#) e Mapeando campos adicionais durante a conversão do lead (consulte [Mapeando campos adicionais durante a conversão de leads](#) na página 1692).
- 3 Definir layouts de conversão do lead. Consulte [Criando layouts de conversão do lead](#) (consulte [Criando apresentações de conversão de leads](#) na página 1693).
- 4 Criar scripts de qualificação de lead. Consulte [Usando scripts de qualificação de lead \(na página 273\)](#).

5 Qualificar o lead. Consulte [Qualificando leads \(na página 272\)](#).

6 Converter ou rejeitar o lead.

Você pode converter leads em conta, contato, registro de negócios ou registros de oportunidade, consulte [Convertendo leads em contas, contatos, registros de negócios ou oportunidades](#) (consulte [Convertendo leads em contas, contatos, registros de negócios ou oportunidades](#) na página 274). Se você achar que um lead não é importante, você pode removê-lo do processo de gerenciamento de lead, consulte [Rejeitando leads \(na página 279\)](#).

## Campanhas

Use as páginas Campanha para criar, atualizar e controlar campanhas. Uma *campanha* é o veículo ou projeto pelo qual você transmite uma mensagem de marketing a um ou mais grupos de pessoas, incluindo clientes potenciais e existentes. Geralmente, as campanhas fornecem uma oferta promocional a diferentes canais de comunicação para reter clientes atuais ou para adquirir novos. O objetivo é gerar interesse adicional nos produtos e serviços da empresa.

O uso de campanhas permite que você faça o seguinte:

- Armazene informações de campanha, como custos orçados comparados com custos reais, leads alvo e material de marketing (por exemplo, panfletos e ilustrações) em um local.
- Compartilhe exibições de campanha com a equipe de marketing e compartilhe informações de campanha consistentes com sua equipe de vendas do mesmo local em tempo real.
- Veja os resultados da sua campanha exibindo leads e oportunidades, que são gerados para cada campanha.
- Use relatórios pré-criados para avaliar os resultados e determinar o retorno sobre o investimento das atividades da campanha em tempo real.
- Faça comparações históricas entre campanhas atuais e anteriores para identificar tendências.

Os gerentes de vendas e marketing podem importar leads e vinculá-los a uma campanha existente. As informações de lead devem primeiro ser formatadas em um arquivo de valores separados por vírgula (.csv).

### Campanhas, leads, oportunidades e contatos

Durante uma campanha, você pode gerar vários leads que são vinculados à campanha. Se você converter alguns desses leads em novos contatos, oportunidades ou contas, o link para a campanha será transferido dos leads de origem para oportunidades, contatos e contas convertidos. Por exemplo, a Campanha A cria 100 leads, de L1 a L100. Você vincula cada um desses leads à Campanha A. Os leads L1 a L90 nunca mostram o potencial para produzir receita. Os leads L91 a L100 têm potencial de receita e então você os converte nas oportunidades de O1 a O10. Cada uma dessas oportunidades é automaticamente vinculada à Campanha A por meio de seu lead de origem. Vários meses depois você deseja rever a eficácia da Campanha A. Você revisa o registro da Campanha A e vê que há 100 leads e 10 oportunidades vinculados a ela. É possível comparar esses resultados com as campanhas anteriores e fazer ajustes adequadamente.

**OBSERVAÇÃO:** Se o administrador de sua empresa adicionar campos personalizados para leads, esses campos não serão transportados para os registros da oportunidade quando o lead for convertido para uma oportunidade ou contato. Ocorrerá uma exceção se o administrador da empresa configurar mapeamento adicional através do recurso Mapeamento da conversão de leads. Para obter mais informações sobre como mapear campos de lead, consulte [Mapeando campos adicionais durante a conversão de leads](#) (consulte [Mapeando campos adicionais durante a conversão de leads](#) na página 1692).

## Trabalhando com Campanhas - Página inicial

Campanhas - Página inicial é o ponto de partida para gerenciar campanhas.

**OBSERVAÇÃO:** o administrador da empresa pode personalizar o layout de Campanhas - Página inicial. Além disso, se a função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar seções à página e removê-las da página.

## Criando uma Campanha

Você pode criar uma campanha clicando no botão Novo na seção Campanhas que possui com exibição recente. Para obter mais informações, consulte [Criando registros \(na página 54\)](#) e Campos de campanha (consulte [Campos da Campanha](#) na página 261).

## Trabalhando com listas de campanhas

A seção Listas de campanhas mostra algumas listas filtradas. O Oracle CRM On Demand apresenta um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas. Você e seus gerentes podem criar listas adicionais, baseadas em diferentes critérios.

A tabela a seguir descreve as listas padrão para campanhas.

Lista de Campanhas	Filtro
Todas as Campanhas Ativas	Campanhas em que o campo Status está definido como Ativo
Todas as Campanhas Concluídas	Campanhas em que o campo Status está definido como Concluído
Todas as Campanhas Planejadas	Campanhas em que o campo Status está definido como Planejado
Campanhas Recentemente Criadas	Todas as campanhas, classificadas pela data de criação, com a campanha criada mais recentemente na parte superior da lista
Campanhas Recentemente Modificadas	Todas as campanhas, classificadas pela data de modificação, com a campanha modificada mais recentemente na parte superior da lista
Todas as Campanhas	Nenhum. A lista mostra todas as campanhas da sua empresa, classificadas por Nome, em ordem crescente.
Campanhas que possuo com modificações recentes	Todas as campanhas de sua propriedade. A lista é classificada pela data de modificação, com a campanha modificada mais recentemente na parte superior da lista.

Para visualizar uma lista, clique no nome dela.

Para criar uma nova lista, clique em Nova. Para obter mais informações sobre criação de listas, consulte [Criando e refinando listas \(consulte Creating and Refining Lists na página 140\)](#).

Para revisar todas as listas disponíveis, criar uma nova, ou visualizar, editar ou excluir uma existente, clique em Gerenciar Listas. Essa página também inclui as listas padrão entregues pelo Oracle CRM On Demand. Essas listas são apenas para visualização. Portanto, não pode ser editadas ou excluídas.

## Exibindo campanhas que possuo com exibição recente

A seção Campanhas que possuo com exibição recente mostra as campanhas que você viu mais recentemente.

## Trabalhando com tarefas de campanha

A seção Tarefas de campanha mostra as tarefas atribuídas a você, classificadas pelo prazo e, em seguida, por prioridade. Você ou seu gerente define o prazo e a prioridade. A prioridade da tarefa, como 1-Alta, 2-Média ou 3-

Baixa, é indicada pelas setas: uma seta para cima para prioridade alta, nenhuma seta para prioridade média e uma seta para baixo para prioridade baixa.

**OBSERVAÇÃO:** Se o administrador de sua empresa alterar os valores de exibição do campo Prioridade dos valores padrão (por exemplo, do valor padrão de *1-Alto* para um valor de *Mais alto*), o Oracle CRM On Demand não exibirá setas no campo Prioridade das listas de tarefa, a menos que o administrador de sua empresa utilize os seguintes padrões: *1-rótulo*, *2-rótulo* ou *3-rótulo*, quando *rótulo* é o nome que o administrador da empresa dá à prioridade de tarefa. Neste caso, Oracle CRM On Demand exibe uma seta para cima para *1-rótulo*, nenhuma seta para *2-rótulo*, uma seta para baixo para *3-rótulo* e nenhuma seta para quaisquer outros valores de exibição. Por exemplo, Oracle CRM On Demand exibe uma seta para cima para um valor de *1-Meu mais alto*, mas não exibirá nenhuma seta para um valor de *Meu mais alto*. Oracle CRM On Demand não exibe setas para valores personalizados que o administrador da empresa adicionar à lista de opções para o campo Prioridade. Para obter mais informações sobre como alterar os valores padrão para lista de opções, como o campo Prioridade, consulte [Alterando valores da lista de opções](#) (consulte [Changing Picklist Values](#) na página 1345).

- Para revisar uma tarefa, clique no link Assunto.
- Para revisar a campanha à qual a tarefa está associada, clique no nome da campanha.
- Para expandir a lista de tarefas, clique em Exibir lista completa.

### Exibindo Campanhas Ativas

A seção Campanhas ativas mostra uma lista de campanhas atualmente em execução.

- Para exibir uma campanha ativa, clique no campo Nome da campanha.
- Para expandir a lista, clique em Exibir lista completa.

### Seções de Relatório

Uma ou mais seções de relatório podem ser mostradas em Campanhas - Página inicial. O administrador da empresa pode especificar quais seções do relatório são mostradas na página. Na edição padrão do Oracle CRM On Demand, a seção Status da campanha ativa é mostrada.

### Usando relatórios para medir a eficácia da campanha

Uma ou mais seções de relatório podem ser mostradas em Campanhas - Página inicial (o administrador da empresa pode especificar quais seções de relatório são mostradas na página). No aplicativo padrão, a seção Status da campanha ativa é mostrada, o que exibe uma análise de todas as campanhas ativas. Para obter mais informações sobre como usar a seção Status da campanha ativa, consulte [Medindo a eficácia da campanha](#) (consulte [Avaliando a Eficácia da Campanha](#) na página 261).

### Adicionando seções a Campanhas - Página inicial

Se a função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar seções a Campanhas - Página inicial, dependendo das seções disponibilizadas pelo administrador da empresa para exibição em Campanhas - Página inicial.

#### **Para adicionar seções a Campanhas - Página inicial**

- 1 Em Campanhas - Página inicial, clique em Editar layout.
- 2 Na página Apresentação de Campanhas - Página inicial, clique nas setas para adicionar ou remover seções e organizá-las na página.
- 3 Clique em Salvar.

## Gerenciando Campanhas

Para gerenciar campanhas, execute as seguintes tarefas:

- [Direcionando contatos a campanhas](#) (na página 259)
- [Gravando respostas a campanhas](#) (na página 260)

- [Fechando Campanhas \(na página 260\)](#)
- [Avaliando a Eficácia da Campanha \(na página 261\)](#)

Para ver os procedimentos passo a passo que são comuns a vários tipos de registro, consulte:

- [Criando Registros \(na página 54\)](#)
- [Atualizando Detalhes dos Registros \(na página 123\)](#)
- Vinculando registros ao seu registro selecionado (consulte [Linking Records to Your Selected Record](#) na página 126)
- [Trabalhando com Listas \(na página 135\)](#)

**OBSERVAÇÃO:** Os administradores da empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, como alterar os nomes dos tipos de registro, campos e opções em listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Campos da Campanha \(na página 261\)](#)
- [Trabalhando com Campanhas - Página inicial \(na página 256\)](#)
- [Analytics \(na página 851\)](#)
- [Importando seus Dados \(na página 1965\)](#)

### Direcionando contatos a campanhas

Você pode selecionar contatos que deseja direcionar para uma campanha.

**OBSERVAÇÃO:** se a sua empresa usar o Assistente de segmentação, um aplicativo obtido por download que funciona entre o Oracle CRM On Demand e o Excel, você poderá criar segmentos de destino que filtram registros de acordo com critérios de vários tipos de registro. Para obter informações sobre como fazer download do Assistente de segmentação e como usá-lo, consulte [Usando o Assistente de segmentação \(na página 845\)](#).

#### *Para direcionar contatos para uma campanha*

- 1 Selecione a campanha.

Para obter instruções sobre como selecionar campanhas, consulte [Localizando registros \(na página 79\)](#).

- 2 Na página Campanhas - Detalhes, role para baixo até a seção Destinatários e faça o seguinte:

**OBSERVAÇÃO:** se a seção Destinatários não estiver visível na página Campanha - Detalhes, clique no link Editar apresentação no canto superior direito da página e adicione a seção Destinatários à apresentação da sua página. Se a seção não estiver disponível para ser adicionada à apresentação da página, entre em contato com o administrador da empresa.

- Para direcionar contatos, um por um, clique em Adicionar.
- Para remover um contato, clique no link Remover na linha do registro. Isso desassocia os registros sem excluir nenhum registro.
- Para adicionar ou remover vários contatos de uma só vez, clique em Adição à lista para abrir a janela Procurar contato e, em seguida, faça o seguinte:
  - Selecione cada contato que deseja adicionar.
  - Clique no link Remover para qualquer contato que você deseja remover.
  - Quando acabar de adicionar ou remover contatos, clique em OK.

Para obter mais informações sobre a procura de registros, consulte Como procurar registros em janelas de pesquisa (consulte [Procurando registros em janelas de pesquisa](#) na página 108).

**OBSERVAÇÃO:** o recurso Adicionar à lista não oferece suporte à criação de eventos de integração por meio de ações de workflow. Da mesma forma, o recurso Adicionar à lista não oferece suporte ao rastreamento de modificações. Se a sua empresa precisar criar eventos de integração quando os registros da campanha forem atualizados ou precisar rastrear modificações de tempo de execução para registros de campanha, não use o recurso Adição à lista. Em vez disso, adicione o contatos à campanha um a um.

- 3 Salve o registro.

Para importar contatos de um arquivo, consulte [Importando seus dados \(na página 1965\)](#).

## Gravando respostas a campanhas

Quando você desejar gravar a resposta a uma campanha, como o fato de que um destinatário participou de um evento, é possível controlar isso na seção do destinatário da campanha.

### Para gravar uma resposta a uma campanha

- 1 Selecione a campanha.

Para obter instruções sobre como selecionar campanhas, consulte [Localizando registros \(na página 79\)](#).

**Observação:** se a seção Destinatários não aparecer na página Campanhas - Detalhes, clique em Apresentação da página para adicioná-la.

- 2 Na página Campanha - Detalhes, role para baixo até a seção Destinatários e clique em Editar para o contato cuja resposta deseja gravar.
- 3 Na página Resposta à campanha - Edição, preencha as informações.

Campo	Descrição
Status da Entrega	Os valores padrão são Pendente, Enviado, Devolução temporária, Devolução definitiva, Devolução desconhecida, Recebido e Aberto. No entanto, o administrador da empresa pode renomear as opções na lista suspensa.
Status da Resposta	Os valores padrão são Cliques, RSVP - Participará, RSVP - Não participará, Frequentado, Convertido para lead, Mais informações solicitadas, Aceitar entrada na lista, Recusar entrada na lista, Aceitar entrada global, Recusar entrada global e Mensagem aberta. No entanto, o administrador da empresa pode personalizar as opções nessa lista suspensa.

- 4 Salve o registro.

## Fechando Campanhas

Você pode alterar o status da campanha para indicar se ela foi concluída.

### Para fechar uma campanha

- 1 Na página Lista de campanhas, clique no campo Status.
- 2 Selecione o status Concluído na lista suspensa.
- 3 Clique no ícone da marca de verificação verde no campo Status para salvar o registro.

## Avaliando a Eficácia da Campanha

A seção Status da campanha ativa de Campanhas - Página inicial mostra uma análise de todas as campanhas ativas. Você pode usar essas informações para determinar a eficácia das campanhas.

### Para exibir informações sobre a eficácia das campanhas

- Nesta seção de Campanhas - Página inicial, faça o seguinte:
  - Coloque o ponteiro sobre o gráfico para ver informações específicas.
  - Clique em um segmento para revisar um relatório detalhado.
  - Altere as categorias nas listas para exibir os mesmos dados de uma perspectiva diferente. Por exemplo, você pode exibir a análise de campanhas pelo ROI (retorno do investimento), pela taxa de conversão do lead ou pelo custo de cada lead.

## Campos da Campanha

Use a página Edição da campanha para adicionar uma campanha ou atualizar detalhes de uma campanha existente. A página Edição da Campanha mostra o conjunto completo de campos de uma campanha.

**DICA:** também é possível editar campanhas na página Lista de campanhas e na página Campanha - Detalhe. Para obter mais informações sobre como atualizar registros, consulte [Atualizando detalhes do registro](#) (consulte [Atualizando detalhes dos registros na página 123](#)).

**OBSERVAÇÃO:** os administradores da empresa podem personalizar seu aplicativo de várias maneiras, por exemplo, alterando nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas suspensas. Portanto, as informações que você vê na tela podem ser diferentes das informações padrão descritas nesta tabela.

A tabela a seguir fornece informações adicionais sobre os alguns campos.

Campo	Descrição
<b>Informações-Chave da Campanha</b>	
Código-fonte	Código do identificador da campanha. Certifique-se de que o código que você informa é exclusivo. Esse campo tem um máximo de 30 caracteres.
Nome da Campanha	Nome descritivo da campanha. Esse campo tem um máximo de 100 caracteres.
Tipo de Campanha	Tipo de campanha, como Anúncio, Mala direta, E-mail, Evento - Outros, Evento - Seminário, Evento - Feira comercial, Lista - Comprados, Lista - Alugados, Outros, Indicação - funcionário, Indicação - externa ou site.
Objetivo	Descrição do objetivo da campanha, como "Para aumentar as vendas em 10%".
Público	Público-alvo da campanha.
Oferta	Descrição do produto ou serviço que a campanha está oferecendo.

Campo	Descrição
Status	<p>Status da campanha, como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Ativo.</b> A data de início está no passado e a data de término no futuro.</li> <li>■ <b>Concluído.</b> As datas de início e término estão no passado.</li> <li>■ <b>Planejado.</b> As datas de início e término estão no futuro.</li> <li>■ <b>Programado.</b> Você pode definir manualmente esse status para indicar que a campanha está pronta e agora definida para ser executada em uma data e hora específicas.</li> <li>■ <b>Entre em contato com o suporte.</b> Você pode usar esse status para indicar quaisquer problemas com a campanha em que o Oracle Support precisa ser contatado. Envie a configuração de campanhas por e-mail usando o Oracle Email Marketing On Demand (EMOD) antes de seu uso ser interrompido para ser atualizado com esse status a fim de indicar que ocorreu um problema com a campanha.</li> </ul> <p>Você deve definir o status. O sistema não o atualiza automaticamente quando a campanha é lançada.</p>
Data de Início	Data e hora do início da campanha. Padronizado para a data e hora atuais. Você pode usar os controles de calendário para alterar essa data.
Data de Término	Data e hora em que a campanha é programada para ser concluída. Padronizado para a data e hora atuais. Você pode usar os controles de calendário para alterar essa data.
Moeda da Campanha	Informe o código (como dólar americano - USD) para a moeda usada em todos os campos de receita.
<b>Informações do Plano de Campanha</b>	
Destino da Receita	Receita esperada a ser gerada pela campanha.
Nº de Leads Alvo	Número de clientes em potencial visados pela campanha.
Custo Orçado	Valor dos orçamentos para essa campanha.
Custo Real	Valor que sua empresa está gastando nessa campanha.
<b>Informações Adicionais</b>	
Proprietário	<p>O alias do proprietário do registro da campanha.</p> <p>Normalmente, o proprietário de um registro pode atualizar o registro, transferi-lo para outro proprietário ou excluí-lo. No entanto, o administrador da empresa pode ajustar os níveis de acesso para restringir ou expandir o acesso de um usuário.</p> <p>O valor no campo Proprietário afeta quais registros são incluídos nos relatórios que você ou os gerentes executam nas páginas do Analytics.</p>

Campo	Descrição
	Dependendo do modo de propriedade de registro configurado pelo administrador da empresa para o tipo de registro, você pode ver o campo Proprietário, ou o campo Livro, ou ambos os campos na página Detalhe do registro, e um ou ambos os campos podem estar em branco. Para obter mais informações sobre modos de propriedade de registro, consulte <a href="#">Sobre acesso aos dados, compartilhamento de registro e propriedade de registro</a> (consulte <a href="#">Sobre acesso a dados, compartilhamento de registros e propriedade de registro</a> na página 50).
Descrição	Descrição da campanha. Esse campo tem um limite de 16.350 caracteres.

## Leads

Use as páginas Lead para criar, atualizar e avaliar leads. Um *lead* é uma pessoa que indicou um interesse em seus produtos ou serviços.

Você pode informar leads manualmente ou eles podem ser atribuídos a você. É possível acompanhar leads atribuídos para determinar se eles acabarão gerando receita para a empresa. A criação de um registro de lead é uma forma rápida de coletar informações sobre um novo cliente. Em um registro, é possível informar detalhes sobre a empresa, a pessoa e o interesse de negócios, em vez de criar quatro diferentes registros para uma conta, um contato, um registro de negócio e uma oportunidade.

Um lead passa pelo processo de gerenciamento de lead na seguinte sequência de estágios: avaliação, qualificação e conversão em uma oportunidade ou em um registro de negócio. Em vez de qualificar um lead, você pode removê-lo, arquivando-o. Em vez de converter um lead qualificado em uma oportunidade ou em um registro de negócio, você pode rejeitá-lo. O restante deste tópico explica os estágios mais detalhadamente.

### Avaliando Leads

Durante a avaliação, a pessoa que está avaliando o lead executa várias atividades contínuas:

- Faz chamadas, envia e-mails ou visita o contato para trocar informações.
- Atualiza informações específicas sobre o lead com informações mais precisas e recém-descobertas.
- Cria, controla e conclui atividades relacionadas ao lead.
- Registra em log observações relacionadas à interação.
- (Opcional, mas recomendável) Vincula o lead a uma conta e um contato, que tem estas vantagens:
  - O usuário atribuído à conta ou ao contato (que também pode ou não ser o usuário atribuído ao lead) pode exibir o lead durante o processo de avaliação, pois ele aparecerá nas páginas Conta e contato.
  - O proprietário do lead pode acessar informações adicionais sobre a conta ou o contato clicando em um link.
  - O proprietário do lead pode informar mais detalhes que, geralmente, podem ser armazenados com um lead, como contatos adicionais na conta, endereço para envio e assim por diante.
  - Se o lead for convertido em uma oportunidade ou registro de negócio, os links existentes de conta e contato podem agilizar esse processo.

### Qualificando Leads

O processo de qualificação ajuda o avaliador a coletar informações suficientes para determinar quais leads acompanhar posteriormente. Quando o avaliador determina que um lead tem algum potencial para gerar receita, ele qualifica o lead. O sistema então faz a verificação para garantir que determinados campos críticos contenham dados. Se os critérios forem atendidos, o lead será marcado como qualificado e se tornará visível ao vendedor como um lead recentemente qualificado.

A qualificação precisa de leads ajuda sua empresa a gastar mais tempo trabalhando nas negociações de potencial alto. Os administradores da empresa podem configurar scripts de Qualificação de lead para ajudar os avaliadores a qualificar leads de forma precisa e consistente. (Para obter informações sobre como configurar scripts de avaliação, consulte [Configurando scripts de avaliação \(na página 2006\)](#)).

### Arquivando Leads

Como alternativa, se o lead for considerado para não ter nenhum valor para a empresa, então o avaliador poderá arquivar o lead. O sistema remove o lead do processo de gerenciamento de lead.

**DICA:** para classificar leads arquivados, crie uma nova lista chamada [Leads arquivados](#). Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte [Criando e refinando listas \(consulte \[Creating and Refining Lists\]\(#\) na página 140\)](#).

### Convertendo leads em oportunidades ou registros de negócio

Os leads podem ser convertidos em contatos e, como opção, em contas, oportunidades e registros de negócio, usando-se a página Converter lead. A página Converter lead contém opções de conversão, conforme especificado na apresentação de Conversão de leads, que é aplicável à função do usuário. Se um lead tiver valor em potencial suficiente, o avaliador poderá convertê-lo em uma oportunidade ou em um registro de negócio, desde que a apresentação de conversão de leads tenha todas as opções de conversão de lead ativadas. O sistema solicita que o avaliador de uma conta vincule-se ao lead, um contato nessa conta vincule-se ao lead e uma oportunidade ou registro de negócio vincule-se ao lead.

O Oracle CRM On Demand cria uma nova oportunidade ou um novo registro de negócio e remove o lead da avaliação ativa (embora ele possa continuar sendo visto se desejado).

Se seu administrador adicionar as opções relevantes para o layout de conversão de lead, os usuários também poderão fazer o seguinte ao converter um lead:

- Copie os membros da equipe do lead para a equipe na conta, no contato e na oportunidade que são criados ou vinculados ao lead durante o processo de conversão.

O nível de acesso e a função da equipe para os membros da equipe do lead em uma conta, um contato ou uma oportunidade são determinados da seguinte maneira:

- **Quando um registro existente é usado.** O avaliador deve especificar o nível de acesso do registro que será concedido ao proprietário do lead na equipe na conta ou no contato vinculado. É concedido a todos os outros membros da equipe do lead o mesmo nível de acesso no registro vinculado que eles têm no registro do lead. No entanto, se algum membro da equipe do lead, inclusive o proprietário do lead, já for membro da equipe no registro vinculado, o nível de acesso do usuário no registro vinculado permanecerá inalterado. Se algum membro da equipe, inclusive o proprietário do lead, tiver uma função da equipe no lead, então o usuário receberá a mesma função no registro vinculado, a menos que o usuário já tenha uma função de equipe no registro vinculado. Nesse caso, a função do usuário no registro vinculado permanece inalterada.
- **Quando um novo registro é criado.** O avaliador deve especificar o nível de acesso do registro que será concedido ao proprietário do lead na equipe na conta ou no novo registro. É concedido aos outros membros da equipe do lead o mesmo nível de acesso no novo registro que eles têm no registro do lead. Se algum membro da equipe, inclusive o proprietário do lead, tiver uma função da equipe no lead, então o usuário receberá a mesma função no novo registro.

Para obter informações sobre a propriedade dos novos registros, consulte [Propriedade de Registros Criados Durante a Conversão de Leads](#) neste tópico.

**OBSERVAÇÃO:** se a função da equipe que está atribuída a um membro da equipe no lead não estiver disponível para o tipo do registro vinculado, o campo [Função da Equipe](#) será deixado em branco para esse usuário no registro vinculado.

- Vincule os registros de objetos personalizados associados do lead à conta, ao contato e à oportunidade que são criados ou vinculados ao lead durante o processo de conversão.

## O que acontece durante a conversão

No aplicativo padrão, algumas informações do registro do lead são carregadas para os campos relevantes nos registros da conta, do contato, da oportunidade e do registro de negócio que são criados ou vinculados ao lead durante o processo de conversão. A tabela a seguir mostra um exemplo de como os campos podem ser mapeados entre os registros. Alguns dos campos mostrados nesta tabela são mapeados por padrão, já outros não. O administrador de sua empresa pode determinar como os campos de lead serão mapeados em sua empresa. Para obter informações sobre campos de mapeamento da conversão de lead, consulte [Mapeando campos adicionais durante a conversão de leads](#) na página 1692).

Lead	Conta	Oportunidade	Contato	Registro de Negócio
Endereço	Endereço de Cobrança	Não aplicável	Endereço do Contato	Endereço de Negócios
Receitas Anuais	Receitas Anuais	Não aplicável	Não aplicável	Não aplicável
Receita Aproximada	Não aplicável	Não aplicável	Rendimento Total	Não aplicável
Empresas Associada	Não aplicável	Não aplicável	Não aplicável	Empresas Associada
Contato Associado	Não aplicável	Não aplicável	Não aplicável	Contato Associado
Campanha	Campanha de Origem <b>OBSERVAÇÃO:</b> se a conta foi criada por meio do processo de conversão de lead, esse campo será preenchido automaticamente a partir do campo Campanha no registro do lead. Se a conta foi criada por um usuário, este poderá inserir as informações nesse campo.	Campanha de Origem <b>OBSERVAÇÃO:</b> se a oportunidade foi criada por meio do processo de conversão de lead, esse campo será preenchido automaticamente a partir do campo Campanha no registro do lead. Se a oportunidade foi criada por um usuário, este poderá inserir as informações nesse campo.	Campanha de Origem <b>OBSERVAÇÃO:</b> se o contato foi criado por meio do processo de conversão de lead, esse campo será preenchido automaticamente a partir do campo Campanha no registro do lead. Se o contato foi criado por um usuário, este poderá inserir as informações nesse campo.	Não aplicável
Nº de Telefone Celular	Não aplicável	Não aplicável	Nº de Telefone Celular	Telefone Celular
Cidade	Cidade de faturamento Cidade de envio	Não aplicável	Cidade Principal	Cidade (do endereço de negócio)
Empresa	Nome da Conta	Conta	Conta	Nome da Empresa

Lead	Conta	Oportunidade	Contato	Registro de Negócio
País	País de cobrança País de envio	Não aplicável	País Principal	País
Data de Nascimento	Não aplicável	Não aplicável	Data de Nascimento	Não aplicável
Descrição	Não aplicável	Descrição	Não aplicável	Justificativa
E-mail	Não aplicável	Não aplicável	E-mail	E-mail
Data de Fechamento Estimada	Não aplicável	Data de Fechamento	Não aplicável	Data de Fechamento
Nome	Não aplicável	Não aplicável	Nome	Não aplicável
Setor	Setor	Não aplicável	Não aplicável	Não aplicável
Cargo	Não aplicável	Não aplicável	Cargo	Não aplicável
Sobrenome	Não aplicável	Não aplicável	Sobrenome	Não aplicável
Moeda do Lead	Não aplicável	Não aplicável	Não aplicável	Moeda de Negócios
Proprietário do Lead	Não aplicável	Não aplicável	Não aplicável	Não aplicável
Tipo de Lead	Tipo de Conta	Não aplicável	Tipo de Contato	Não aplicável
Sr./Sra.	Não aplicável	Não aplicável	Sr./Sra.	Não aplicável
Nunca Enviar E-mails	Não aplicável	Não aplicável	Nunca Enviar E-mails	Não aplicável
Próxima Etapa	Não aplicável	Próxima Etapa	Não aplicável	Próxima Etapa
Número de Funcionários	Número de Funcionários	Não aplicável	Não aplicável	Não aplicável
Parceiro de Origem	Não aplicável	Não aplicável	Não aplicável	Parceiro de Origem
Receita Potencial	Não aplicável	Receita	Não aplicável	Volume do Negócio
Telefone Principal	Não aplicável	Não aplicável	Nº de Telefone Comercial	Nº do Telefone
Parceiro Principal	Não aplicável	Não aplicável	Não aplicável	Parceiro Principal
Interesse no Produto	Não aplicável	O nome da oportunidade torna-se:	Não aplicável	Interesse no Produto

Lead	Conta	Oportunidade	Contato	Registro de Negócio
		Interesse no produto (nome completo do contato)		
Profissão	Não aplicável	Não aplicável	Profissão	Não aplicável
Data de Qualificação	Não aplicável	Não aplicável	Data de Qualificação	Não aplicável
Classificação	Não aplicável	Não aplicável	Não aplicável	Não aplicável
Indicado por	Não aplicável	Não aplicável	Indicado por	Não aplicável
Origem	Não aplicável	Origem do Lead	Origem do Lead	Não aplicável
Estado/Província	Estado/província de cobrança Estado/província de envio	Não aplicável	Estado/Província Principal	Estado (do endereço de negócio)
Site	Site	Não aplicável	Não aplicável	Não aplicável
Nº de Fax Comercial	Não aplicável	Não aplicável	Nº de Fax Comercial	Não aplicável
CEP	Código postal de cobrança Código postal do envio	Não aplicável	CEP/Código postal principal	Código postal (do endereço de negócio)

Além disso, alguns campos mostram valores diferentes como resultado do processo de conversão de leads. A tabela a seguir lista os novos valores.

Este registro/campo	É alterado para este valor
<b>Registro do lead</b>	
Status	Convertido
<b>Registro da conta</b>	
Proprietário	Usuário que converte o lead. Consulte a seção a seguir, Propriedade de Registros Criados Durante a Conversão de Leads.
<b>Registro da oportunidade</b>	
Status	Pendente
Estágio de Vendas	Construindo a Visão

Este registro/campo	É alterado para este valor
Probabilidade	50%
Proprietário	Usuário que converte o lead. Consulte a seção a seguir, Propriedade de Registros Criados Durante a Conversão de Leads.
<b>Registro do contato</b>	
Proprietário	Usuário que converte o lead. Consulte a seção a seguir, Propriedade de Registros Criados Durante a Conversão de Leads.
<b>Registro de Inscrição do Negócio</b>	
Nome	Interesse no produto no lead. Você pode substituir este campo.
Tipo	Padrão
Status de Envio	Não Enviado

### Propriedade de Registros Criados Durante a Conversão de Leads

No aplicativo padrão, o seguinte acontece quando o lead é convertido:

- O campo Vendedor no lead é preenchido. O vendedor torna-se o proprietário de quaisquer novos registros que forem criados durante a conversão.
- Se o campo Vendedor no lead não for preenchido, o usuário que está convertendo o lead se tornará o proprietário dos novos registros que forem criados durante a conversão.

No entanto, o administrador da empresa pode alterar esse comportamento usando o recurso Mapeamento da conversão de leads. Para obter mais informações, consulte Mapeando campos adicionais durante a conversão de leads. (consulte [Mapeando campos adicionais durante a conversão de leads](#) na página 1692)

### Rejeitando Leads Qualificados

Os leads qualificados também podem ser rejeitados. Geralmente, isso é feito em organizações onde a pessoa ou o grupo que está avaliando os leads é diferente dos vendedores que converteram os leads qualificados em receita. Nessas organizações, o vendedor atribuído a um lead qualificado pode determinar que o lead não é valioso quanto o avaliador tinha indicado.

Ao rejeitar um lead, o vendedor deve especificar um Código de rejeição para a rejeição e, como opção, especificar também o Motivo da rejeição. Se o Código de rejeição selecionado for Outros, o Motivo da rejeição se tornará um campo obrigatório. O sistema registra que ocorreu uma rejeição, o autor da rejeição e por que houve a rejeição.

O vendedor também pode escolher ter o lead reatribuído como parte da rejeição. Dependendo das políticas da empresa, o lead pode ser reatribuído a um gerente para acompanhamento ou pode voltar para o avaliador original para outra avaliação.

### Trabalhando com a página inicial Leads

A Página inicial de leads é o ponto inicial para gerenciar leads.

**OBSERVAÇÃO:** o administrador da empresa pode personalizar a apresentação da sua Página inicial de leads. Além disso, se a função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar seções à página e removê-las da página.

## Criando um Lead

Você pode criar um lead clicando no botão Novo na seção Meus leads exibidos recentemente. Para obter mais informações, consulte [Criando registros \(na página 54\)](#) e [Campos de leads \(na página 280\)](#).

## Trabalhando com listas de leads

A seção Listas de leads mostra várias listas filtradas. O Oracle CRM On Demand apresenta um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas. Você e seus gerentes podem criar listas adicionais, baseadas em diferentes critérios.

A tabela a seguir descreve as listas padrão dos leads.

Lista de Leads	Filtro
Todos os Leads	Nenhum
Todos os Leads Convertidos	Exibe leads onde o campo Status é definido como Convertido
Todos os leads que estão sendo qualificados	Exibe leads onde o campo Status é definido como Qualificação
Todos os Leads Qualificados	Exibe leads onde o campo Status é definido como Qualificado
Leads Recentemente Criados	Exibe todos os leads, classificados por data de criação
Leads Recentemente Modificados	Exibe todos os leads, classificados por data de criação
Todos os Leads Rejeitados	Exibe leads onde o campo Status é definido como Rejeitado
Meus Leads	Exibe leads, classificados pela data de criação, que atendem a uma das seguintes condições: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ O campo Vendedor é definido com seu nome de usuário e o campo Status é definido como Qualificação.</li> <li>■ O campo Proprietário do lead é definido com seu nome de usuário, o campo Vendedor fica vazio e o campo Status é definido como Qualificação.</li> </ul>
Meus Leads Novos	Exibe leads, classificados pela data de criação, que atendem a uma das seguintes condições: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ O campo Vendedor é definido com seu nome de usuário e o campo Status é definido como Qualificado.</li> <li>■ O campo Proprietário do lead é definido com seu nome de usuário, o campo Vendedor é definido com um nome de usuário que não é o seu e o campo Status é definido como Qualificação.</li> </ul>
Meus Leads Recém-Atribuídos	Exibe leads que foram atribuídos a você pelo gerente de atribuições. Essa lista é classificada pela data de conclusão da última atribuição. O

Lista de Leads	Filtro
	<p>lead que foi atribuído mais recentemente a você pelo gerenciador de atribuições aparece no início da lista. Você também pode ver essa lista na seção Meus Leads Atribuídos Recentemente da página inicial Leads se essa seção estiver disponível no layout da página inicial Leads da sua função.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> quando o gerenciador de atribuições atribui um lead a você, é enviado automaticamente um e-mail para você. Quando clica na URL no e-mail e se conecta ao Oracle CRM On Demand, você é redirecionado automaticamente para a lista Meus Leads Atribuídos Recentemente.</p>
Meus leads recém-criados	Exibe todos os leads que são seus. A lista é classificada por data de criação, com o lead criado mais recentemente no topo da lista.

Para visualizar uma lista, clique no nome dela.

Para criar uma nova lista, clique em Nova. Para obter mais informações sobre criação de listas, consulte Criando e refinando listas (consulte [Creating and Refining Lists](#) na página 140).

Para revisar todas as listas disponíveis, criar uma nova, ou visualizar, editar ou excluir uma existente, clique em Gerenciar Listas. Essa página também inclui as listas padrão entregues pelo Oracle CRM On Demand. Essas listas são apenas para visualização. Portanto, não pode ser editadas ou excluídas.

### Exibindo leads exibidos recentemente

A seção Meus leads exibidos recentemente mostra os leads que você exibiu mais recentemente.

### Trabalhando com tarefas de lead

A seção Minhas tarefas abertas relacionadas ao lead mostra as tarefas atribuídas a você, classificadas pelo prazo e depois por prioridade. Você ou seu gerente define o prazo e a prioridade. A prioridade da tarefa, como 1-Alta, 2-Média ou 3-Baixa, é indicada pelas setas: uma seta para cima para prioridade alta, nenhuma seta para prioridade média e uma seta para baixo para prioridade baixa.

**OBSERVAÇÃO:** Se o administrador de sua empresa alterar os valores de exibição do campo Prioridade dos valores padrão (por exemplo, do valor padrão de *1-Alto* para um valor de *Mais alto*), o Oracle CRM On Demand não exibirá setas no campo Prioridade das listas de tarefa, a menos que o administrador de sua empresa utilize os seguintes padrões: *1-rótulo*, *2-rótulo* ou *3-rótulo*, quando *rótulo* é o nome que o administrador da empresa dá à prioridade de tarefa. Neste caso, Oracle CRM On Demand exibe uma seta para cima para *1-rótulo*, nenhuma seta para *2-rótulo*, uma seta para baixo para *3-rótulo* e nenhuma seta para quaisquer outros valores de exibição. Por exemplo, Oracle CRM On Demand exibe uma seta para cima para um valor de *1-Meu mais alto*, mas não exibirá nenhuma seta para um valor de *Meu mais alto*. Oracle CRM On Demand não exibe setas para valores personalizados que o administrador da empresa adicionar à lista de opções para o campo Prioridade. Para obter mais informações sobre como alterar os valores padrão para lista de opções, como o campo Prioridade, consulte Alterando valores da lista de opções (consulte [Changing Picklist Values](#) na página 1345).

- Para revisar uma tarefa, clique no link Assunto.
- Para revisar o lead ao qual a tarefa está associada, clique no nome do lead.
- Para expandir a lista de tarefas, clique em Exibir lista completa.

### Exibindo Leads Qualificados

A seção Leads qualificados mostra uma lista de leads qualificados. O campo Nome completo é um link que abre o registro do lead.

- Para abrir o registro do lead, clique no campo Nome completo.

- Para expandir a lista, clique em Exibir lista completa.

### Usando relatórios para analisar o acompanhamento do lead

Uma ou mais seções de relatório podem ser mostradas na sua Página inicial de leads. O administrador da empresa pode especificar quais seções do relatório são mostradas na página. Na edição padrão do Oracle CRM On Demand, a seção Análise de acompanhamento de leads é mostrada, que exibe o progresso feito em direção aos leads de qualificação nos últimos 90 dias. Para obter informações sobre como usar a seção Análise de acompanhamento de leads, consulte [Analisando o acompanhamento de leads \(na página 280\)](#).

### Adicionando seções à página inicial de leads

Se sua função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar outras seções à sua Página inicial de leads, dependendo de quais seções o administrador da empresa disponibilizou para exibição na sua Página inicial de leads.

#### **Para adicionar seções à sua Página inicial de leads**

- 1 Na página inicial de leads, clique em Editar apresentação.
- 2 Na página Apresentação da página inicial de leads, clique nas setas para adicionar ou remover seções e para organizar as seções na página.
- 3 Clique em Salvar.

## Gerenciando Leads

Para gerenciar leads, execute as seguintes tarefas:

- [Reatribuindo Leads \(na página 272\)](#)
- [Qualificando Leads \(na página 272\)](#)
- [Usando scripts de qualificação de lead \(na página 273\)](#)
- [Arquivando Leads \(na página 274\)](#)
- [Convertendo leads em contas, contatos, registros de negócios ou oportunidades \(na página 274\)](#)
- [Rejeitando Leads \(na página 279\)](#)
- [Analisando o Acompanhamento de Leads \(na página 280\)](#)
- [Enviando E-mails de Marketing Usando o Oracle Eloqua Engage \(consulte \[Enviando E-mails de Marketing Através do Oracle Eloqua Engage\]\(#\) na página 329\)](#)

**OBSERVAÇÃO:** Se você estiver usando o Oracle CRM On Demand Financial Services Edition e aproveitando o recurso Indicações, novos leads serão criados quando você vincular novas indicações aos contatos.

Para ver os procedimentos passo a passo que são comuns a vários tipos de registro, consulte:

- [Criando Registros \(na página 54\)](#)
- [Atualizando Detalhes dos Registros \(na página 123\)](#)
- [Vinculando registros ao seu registro selecionado \(consulte \[Linking Records to Your Selected Record\]\(#\) na página 126\)](#)
- [Trabalhando com Listas \(na página 135\)](#)

**OBSERVAÇÃO:** Os administradores da empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, como alterar os nomes dos tipos de registro, campos e opções em listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

## Reatribuindo Leads

Se os níveis de acesso permitirem, você poderá reatribuir manualmente um lead alterando o proprietário ou o livro personalizado principal no registro de lead.

**OBSERVAÇÃO:** Dependendo do modo de propriedade de registro configurado pelo administrador da empresa para o tipo de registro Lead, você pode atribuir um registro de lead a um proprietário ou a um livro personalizado principal; no entanto, você não pode atribuir um registro de lead a um proprietário e a um livro personalizado principal. Para obter mais informações sobre modos de propriedade de registro, consulte [Sobre acesso aos dados, compartilhamento de registro e propriedade de registro \(consulte Sobre acesso a dados, compartilhamento de registros e propriedade de registro na página 50\)](#).

Se a empresa usar o gerente de atribuições e o tipo de registro Lead estiver configurado para o modo de usuário ou o modo misto de propriedade de registro, você também poderá reatribuir um lead a um novo proprietário marcando a caixa de seleção Reatribuir proprietário na solicitação.

### Para reatribuir um lead

- 1 Selecione o lead que deseja reatribuir.  
Para obter instruções sobre como selecionar leads, consulte [Localizando registros \(na página 79\)](#).
- 2 Na página Leads - Detalhe, clique em Editar.
- 3 Na página Leads - Edição, execute um destes procedimentos:
  - No campo Nome completo do proprietário ou no campo Livro, clique no ícone Pesquisa e selecione outro usuário ou livro na janela Pesquisa.
  - Marque a caixa de seleção Reatribuir proprietário para acionar o gerente de atribuições a fim de reatribuir o lead.

**OBSERVAÇÃO:** O gerente de atribuições só pode reatribuir registros a usuários. Ele só poderá reatribuir registros se o tipo de registro estiver configurado no modo de usuário ou no modo misto de propriedade de registro. O gerente de atribuições não poderá reatribuir registros se o tipo de registro estiver configurado no modo de livro. Para obter mais informações sobre modos de propriedade de registro, consulte [Sobre acesso aos dados, compartilhamento de registro e propriedade de registro \(consulte Sobre acesso a dados, compartilhamento de registros e propriedade de registro na página 50\)](#).

- 4 Salve suas alterações.

**OBSERVAÇÃO:** o tempo de processamento para reatribuir registros pode variar de acordo com a complexidade das regras de atribuição da sua empresa, o número de registros a serem reatribuídos e a carga do sistema atual.

## Qualificando Leads

Se você determinar que um lead tem algum potencial para se tornar uma oportunidade, é possível qualificar o lead. Normalmente, você seleciona uma classificação para o lead de acordo com a escala definida pelo administrador da sua empresa.

**OBSERVAÇÃO:** o administrador da empresa pode ter configurado scripts de avaliação para ajudar a avaliar leads para qualificação. Para obter mais informações sobre como usar scripts de Qualificação de lead, consulte [Usando scripts de qualificação de lead \(na página 273\)](#).

**Antes de começar.** Para executar este procedimento, sua função de usuário deve incluir o privilégio Qualificar lead.

### Para qualificar um lead

- 1 Selecione o lead.  
Para obter instruções sobre como selecionar leads, consulte [Localizando registros \(na página 79\)](#).

- 2 Na página Detalhes do Lead, certifique-se de que os campos necessários sejam preenchidos.  
Para obter informações sobre os campos que devem ser preenchidos antes de um lead ser qualificado, consulte [Campos Obrigatórios para Qualificação de Lead \(na página 273\)](#).
- 3 Clique em Marcar como qualificado.  
O sistema verifica se os campos críticos contêm dados. Se os critérios forem atendidos, o valor de campo Status do lead será alterado para Qualificado.

**OBSERVAÇÃO:** se você receber uma mensagem de erro após clicar em Marcar como qualificado, verifique se o campo Data de qualificação não foi personalizado com o valor somente leitura.

## Usando scripts de qualificação de lead

O administrador da empresa pode ter scripts de avaliação definidos para ajudar a avaliar leads tendo em vista a qualificação. Um script Qualificação de lead consiste em uma série de perguntas que você usa para coletar dados do cliente. As respostas são pontuadas, recebem uma ponderação e são comparadas com um limite especificado para determinar o resultado apropriado ou o curso de ação.

**Antes de começar.** Para usar scripts de avaliação, sua função do usuário deve ser configurada para permitir o acesso aos registros de avaliação. Para obter mais informações sobre as configurações necessárias, consulte [Sobre scripts de avaliação \(na página 2006\)](#)

**OBSERVAÇÃO:** Para obter informações sobre os campos que devem ser preenchidos antes de um lead ser qualificado, consulte [Campos Obrigatórios para Qualificação de Lead \(na página 273\)](#).

### Para usar um script de qualificação de lead

- 1 Selecione o lead.  
Para obter mais informações sobre como selecionar leads, consulte [Localizando registros \(na página 79\)](#).
- 2 Na página Leads - Detalhe, role até a seção Scripts de qualificação de lead e clique em Adicionar.  
**OBSERVAÇÃO:** se a seção Scripts de qualificação de lead não for mostrada, clique no link Editar layout no canto superior direito da página e adicione a seção ao layout da página. Esta seção só estará disponível se o administrador da empresa tiver definido um script Qualificação de lead.
- 3 Na janela de Pesquisa, procure o script apropriado e clique em Selecionar. Você pode usar os campos de filtro na parte superior da janela de Pesquisa para filtrar a lista de scripts.
- 4 Na janela Scripts de qualificação de lead, selecione a resposta para cada pergunta de script e clique em Salvar.  
A página Leads - Detalhe reaparece. Dependendo do resultado do script, alguns dos campos no registro podem ter sido atualizados automaticamente.

## Campos Obrigatórios para Qualificação de Lead

Para que o status de um lead seja definido como Qualificado, determinados campos do lead deverão ser sempre obrigatórios e outros também poderão ser obrigatórios, da seguinte forma:

- Os campos Nome e Sobrenome deverão ser sempre obrigatórios.
- No aplicativo padrão, os seguintes campos também deverão ser obrigatórios: Nome Completo do Proprietário, Classificação e Vendedor. Isso é verdadeiro quando você qualifica um lead diretamente e também quando você utiliza um script de qualificação de lead. Se um script de qualificação de lead tentar definir o campo Status de um lead como Qualificado e se um ou mais campos obrigatórios não tiverem sido preenchidos, uma mensagem de erro será exibida, e o script pressuporá que o lead falhou ao atender o limite de qualificação definido no script. Em seguida, o script define o campo Status de acordo com os resultados definidos no script para deixar de atingir o limite.

O seu administrador pode alterar o comportamento de modo que os campos Nome Completo do Proprietário, Classificação e Vendedor não sejam obrigatórios para a qualificação do lead, cancelando a seleção da seguinte configuração no perfil da empresa: Ativar Nome Completo do Proprietário, Classificação e Vendedor Como Obrigatórios para Qualificar um Lead.

- Opcionalmente, a sua empresa pode criar um processo de negócios para especificar que um ou mais campos deverão ser preenchidos ou que deverão ter determinado valor para que um lead possa ser definido como Qualificado. Para fazer isso, o seu administrador configura um processo de negócios para o tipo de registro Lead, com um estado de transição para o valor de status Qualificado. Para obter informações sobre a configuração de processos de negócios, consulte Administração do Processo (consulte [Administração de Processo](#) na página 1591).

## Arquivando Leads

Em vez de qualificar um lead, você pode especificar que não vale a pena acompanhá-lo e removê-lo do processo de avaliação. O arquivamento de um lead não o exclui, mas o retém no banco de dados com um status de Arquivado.

**Antes de começar.** Para executar este procedimento, sua função de usuário deve incluir o privilégio Arquivar leads.

### *Para arquivar um lead*

- 1 Selecione o lead que deseja arquivar.  
Para obter instruções sobre como selecionar leads, consulte [Localizando registros \(na página 79\)](#).
- 2 Na página Leads - Detalhe, clique em Arquivar.  
O campo Status do lead é alterado para Arquivado.

## Convertendo leads em contas, contatos, registros de negócios ou oportunidades

Se sua função do usuário tiver a configuração apropriada, você poderá criar registros de conta, contato, registro de negócio e oportunidade, ou copiar informações do lead para registros existentes convertendo o registro do lead. Dependendo das configurações da empresa, o novo registro de oportunidade pode incluir informações que afetam os cálculos de receita. Para obter outras informações sobre o processo de conversão e seu impacto nos campos e valores, consulte O que Acontece durante a Conversão em [Leads \(na página 263\)](#).

**OBSERVAÇÃO:** Normalmente, você converte leads em oportunidades que foram qualificadas anteriormente. Consulte [Qualificando Leads \(na página 272\)](#).

O procedimento nesta seção descreve as etapas para estes dois cenários:

**Cenário 1.** Você tem novos leads resultantes de uma campanha feita pela sua empresa. Como parte de cada registro de lead, você tem o nome de uma pessoa juntamente com o nome da empresa. Agora, você deseja criar um novo contato, uma nova conta e, potencialmente, um novo registro de oportunidade usando informações do lead.

**Cenário 2.** Você executa uma campanha direcionada a contas e contatos existentes. São gerados alguns leads que agora você deseja converter em oportunidades.

**Antes de começar.** Para executar este procedimento, as configurações de sua função de usuário e do perfil de acesso devem ser definidas conforme descrito em Configurações de função e perfil de acesso para converter leads (consulte [Configurações do perfil de acesso e da função para converter leads](#) na página 276). A página Converter lead mostra somente as opções de conversão que estão disponíveis para sua função, de acordo com a apresentação de conversão de leads que foi selecionada para a função. Se uma apresentação de conversão de leads não tiver sido selecionada para a função, será aplicada a apresentação de conversão de leads padrão.

### *Para converter um lead em uma conta, contato, registro de negócio ou oportunidade*

- 1 Selecione o lead que deseja converter.  
Para obter instruções sobre como selecionar leads, consulte [Localizando registros \(na página 79\)](#).
- 2 Na página Leads - Detalhe, clique em Converter.
- 3 Na página Converter lead, execute uma destas etapas:
  - Para criar novos registros de conta e contato para esse lead (Cenário 1), selecione as opções Criar nova conta automatic. e Criar novo contato automatic.  
Na seção Conta, o campo Empresa do lead aparece no campo Nome da conta por padrão. Na seção Contato, o Nome e Sobrenome para o lead aparecem por padrão.
  - Para criar uma nova oportunidade e vinculá-la a uma conta e a um contato existentes, selecione as opções Usar conta existente e Usar contato existente.  
Se o registro do lead tiver uma conta associada, essa conta aparecerá no campo Conta associada. SE o registro do lead tiver um contato associado, esse contato aparecerá no campo Contato associado.
  - Para vincular o lead a uma conta ou contato diferente, clique no ícone Pesquisa próximo aos campos Conta associada ou Contato associado e selecione outro contato e conta. Certifique-se de que os nomes apropriados apareçam nos campos Conta associada e Contato associado e que os botões de opção Usar conta existente e Usar contato existente sejam selecionados.
- 4 (Opcional) Para converter o lead em uma oportunidade, selecione a opção Criar nova oportunidade autom. e preencha os campos.  
**OBSERVAÇÃO:** o nome e o sobrenome do registro do lead aparecem, por padrão, no campo Oportunidade Associada. Você pode editar esse campo. No aplicativo padrão, os campos Receita, Data de Fechamento, Próxima Etapa e Descrição também aparecem na seção Oportunidade da página Converter Lead. Você pode editar esses campos aqui. Seus valores são transferidos para o registro de oportunidade. Dependendo de como seu administrador configure o layout da página Converter Lead, os campos podem variar.
- 5 Se você quiser copiar a equipe do lead para a equipe na conta, no contato ou na oportunidade, faça o seguinte:
  - a Marque a caixa de seleção Copiar Equipe do Lead na seção apropriada da página. Por exemplo, se você não quiser copiar a equipe do lead para a nova oportunidade, marque a caixa de seleção Copiar Equipe do Lead na seção Oportunidade da página.
  - b Escolha o nível de acesso do registro que você deseja conceder ao proprietário do lead na seção apropriada da página. Por exemplo, se você marcou a caixa de seleção Copiar Equipe do Lead na seção Oportunidade da página, no campo Acesso de Registro de Proprietário do Lead na Equipe de Oportunidade, escolha o nível de acesso do registro que deseja conceder ao proprietário do lead na nova oportunidade.**OBSERVAÇÃO:** seu administrador pode ativar a herança da equipe para os tipos de registro Contato e Oportunidade marcando a caixa de seleção Ativar Herança da Equipe Principal do Contato e a caixa Ativar Herança da Equipe Principal da Oportunidade na página Perfil da Empresa. Se a herança da equipe estiver ativada para o tipo de registro Contato ou Oportunidade, a equipe do contato ou da oportunidade herdará automaticamente os membros da equipe da conta que está vinculada ao lead durante a conversão dele, mesmo que a caixa de seleção Copiar Equipe do Lead não esteja marcada na seção Contato ou Oportunidade da página Converter Lead.
- 6 Para associar os registros associados do lead de determinado tipo de registro do objeto personalizado com a conta, o contato ou a oportunidade, marque a caixa de seleção para associar esse tipo de registro de objeto personalizado na seção apropriada da página.  
**OBSERVAÇÃO:** seu administrador determina quais tipos de registro do Objeto Personalizado podem ser associados aos registros, tornando as opções relevantes disponíveis durante a configuração do layout da página Converter Lead.
- 7 (Opcional) Para converter o lead em um registro de negócio, selecione a opção Criar reg. negócio automatic. e preencha os campos.

**OBSERVAÇÃO:** por padrão, os valores do campo Interesse no Produto e Conta do Parceiro Principal do registro do lead são exibidos no campo Nome do Registro de Negócio e Conta do Parceiro Principal respectivamente. Você pode editar esses campos. No aplicativo padrão, os campos Receita, Data de Fechamento, Próxima Etapa e Descrição também aparecem na seção Registro de Negócio da página Converter Lead. Você pode editar esses campos aqui. Seus valores são transferidos para o registro de negócio. Dependendo de como seu administrador configure o layout da página Converter Lead, os campos podem variar.

8 Para converter o lead, clique em Salvar.

Quando a conversão estiver concluída:

- A página Leads - Detalhe será exibida com estes valores, a maioria com base nas seleções feitas na página Converter lead:
  - O campo Status do lead é Convertido.
  - Os valores de campo Conta associada e Contato associado são iguais aos que estavam na página Converter lead.
  - Se você tiver convertido o lead em uma oportunidade, o valor de campo Oportunidade associada será igual ao nome da nova oportunidade que estava na página Converter lead.
  - Se você tiver convertido o lead em uma oportunidade, o novo registro de oportunidade criado no processo de conversão terá o lead convertido vinculado ao registro de oportunidade.
  - Se você tiver convertido o lead em um registro de negócio, o valor de campo Registro de negócio associado será igual ao nome do novo registro de negócio especificado na página Converter lead.
  - Se você tiver convertido o lead em um registro de negócio, o novo registro de negócio criado no processo de conversão também será vinculado ao lead convertido.
- Se você tiver convertido o lead em uma oportunidade (Etapa 4) ou registro de negócio (Etapa 7), o registro de nova oportunidade ou de registro de negócio herdará alguns valores de campo do lead.
- Ainda será possível exibir o registro de lead, mas os processos de negócio mudarão para a oportunidade ou para o registro de negócio apropriado.

**OBSERVAÇÃO:** Você pode converter o mesmo lead em uma conta ou em um contato várias vezes, mas só pode converter um lead em um registro de negócio ou em uma oportunidade uma vez. Se tiver convertido um lead em um registro de negócio ou em uma oportunidade, você não poderá convertê-lo depois em outro registro de negócio ou outra oportunidade. No entanto, um lead convertido em um registro de negócio pode ser reconvertido em uma conta ou em um contato diferente.

## Configurações do perfil de acesso e da função para converter leads

Para converter leads em contas, contatos, registros de negócio ou oportunidades, é necessário ter as definições apropriadas na função do usuário e em seus perfis de acesso. Dependendo dos tipos de registro que estejam envolvidos em um processo de conversão de leads e de como seu administrador da empresa definir a página Conversão de leads, uma ou mais de uma das opções a seguir poderão estar disponíveis para a conversão de um lead:

- Não Converter
- Criar Automaticamente
- Utilizar Existente

Este tópico descreve as definições do perfil de função e acesso obrigatórias ao converter um lead dependendo de quais das opções disponíveis são utilizadas e dos tipos de registros envolvidos no processo de conversão.

### Definições de função para conversão de leads

Para converter um lead para um registro de um determinado tipo de registro, a função de usuário deve ser definida da seguinte forma:

- O privilégio Converter leads deve ser ativado.
- Para que seja possível converter um lead para outro tipo de registro utilizando a opção Utilizar existente, a definição Possui acesso deverá estar ativada para o tipo de registro relevante.
- Para que seja possível converter um lead para outro tipo de registro utilizando a opção Criar automaticamente, as definições Possui acesso e É possível criar devem estar ativadas para o tipo de registro relevante.

### Configurações do perfil de acesso para converter leads

As tabelas a seguir mostram os níveis de acesso mínimos que permitem a conversão de leads. Os níveis de acesso mostrados aqui devem estar disponíveis no perfil de acesso que Oracle CRM On Demand utiliza para extrair o nível de acesso para um registro de um determinado tipo de registro.

A tabela a seguir mostra o nível de acesso mínimo obrigatório para o tipo de registro Lead.

Tipo de Registro	Nível de Acesso
Lead	Leitura/Edição

A tabela a seguir mostra o nível de acesso mínimo obrigatório para os tipos de registro relacionados ao tipo de registro Lead.

Tipo de Registro	Tipo de Registro Relacionado	Nível de Acesso
Lead	Atividades Concluídas	Leitura/Edição
	Atividades Abertas	Leitura/Edição
	Objetos Personalizados de 01 a 03	Leitura
	Objetos Personalizados de 04 a 40	Leitura/Edição
	Equipes do Lead	Leitura/Edição

A tabela a seguir mostra o nível de acesso mínimo obrigatório para os outros tipos de registro de nível superior envolvidos no processo de conversão, dependendo da opção escolhida durante o processo de conversão.

**OBSERVAÇÃO:** Caso opte pela opção Não criar para um tipo de registro na página Conversão de leads, o nível de acesso possuído para o tipo de registro não será relevante.

Tipo de Registro	Utilizar Existente	Criar Automaticamente
Conta	Somente Leitura	Somente Leitura
Atividade	Somente Leitura	Somente Leitura
Contato	Somente Leitura	Somente Leitura

Tipo de Registro	Utilizar Existente	Criar Automaticamente
<b>Registro de Negócio</b>	Não Aplicável	Somente Leitura
<b>Oportunidade</b>	Não Aplicável	Somente Leitura

A tabela a seguir mostra o nível de acesso mínimo obrigatório para os tipos de registro relacionados, dependendo da opção escolhida durante o processo de conversão.

Tipo de Registro	Tipo de Registro Relacionado	Utilizar Existente	Criar Automaticamente
<b>Conta</b>	Equipe da Conta	Leitura/Criação/Edição	Leitura/Criação/Edição
	Endereços	Somente Leitura	Ler/Criar caso o lead contenha um endereço, de outra forma, o nível de acesso não será relevante
	Objetos Personalizados de 01 a 03	Leitura/Criação/Edição	Leitura/Criação/Edição
<b>Contato</b>	Contas	Somente Leitura	Somente Leitura
	Endereços	Somente Leitura	Ler/Criar caso o lead contenha um endereço, de outra forma, o nível de acesso não será relevante
	Equipe do Contato	Leitura/Criação/Edição	Leitura/Criação/Edição
	Objetos Personalizados de 01 a 03	Leitura/Criação/Edição	Leitura/Criação/Edição

Tipo de Registro	Tipo de Registro Relacionado	Utilizar Existente	Criar Automaticamente
<b>Oportunidade</b>	Contatos	Não Aplicável	Leitura/Criação
	Objetos Personalizados de 01 a 03	Leitura/Criação/Edição	Leitura/Criação/Edição
	Equipe da Oportunidade	Leitura/Criação/Edição	Leitura/Criação/Edição
	Receitas	Não Aplicável	Leitura/Criação/Edição

### Acesso a Atividades e Registros de Objetos Personalizados Associados a Leads

No aplicativo padrão, ocorrerá uma falha na conversão de um lead se você não tiver acesso de edição a todos os seguintes:

- Atividades associadas ao lead.
- Os registros de um tipo de registro de objeto personalizado associados ao lead se você selecionar a opção para associar esses registros à conta, ao contato ou à oportunidade na página Converter Lead.

No entanto, se o administrador selecionar a configuração Converter Somente Objetos Relacionados Editáveis no perfil da empresa, você poderá converter um lead com sucesso mesmo que não tenha acesso de edição a todas as atividades vinculadas ao lead. Nesse caso, somente os registros associados a que você tem acesso de edição serão vinculadas aos registros criados ou atualizados após a conversão.

Para obter mais informações sobre como o Oracle CRM On Demand determina qual perfil de acesso utilizar, consulte os tópicos a seguir:

- Como os direitos de acesso para trabalhar com tipos de registro principais são determinados (consulte [Como são determinados os direitos de acesso para trabalhar com registros do tipo de registro principal](#) na página 1575)
- [Como são determinados os direitos de acesso para trabalhar com registros do tipo relacionado](#) (na página 1578)

**OBSERVAÇÃO:** para converter leads para registros de negócios, sua empresa deve estar definida para utilizar Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition. Para obter mais informações sobre como configurar o Gerenciamento de relacionamento do parceiro, consulte o *Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide*.

### Rejeitando Leads

Em vez de converter um lead qualificado em uma oportunidade, você pode decidir que o lead não é tão valioso quanto o avaliador indicou e removê-lo do processo de gerenciamento de lead. A rejeição de um lead não o exclui, mas o retém nos registros da empresa com um status de Rejeitado.

**Antes de começar.** Para executar este procedimento, sua função de usuário deve incluir o privilégio Rejeitar leads.

#### Para rejeitar um lead qualificado

- 1 Selecione o lead que deseja rejeitar.  
Para obter instruções sobre como selecionar leads, consulte [Localizando registros](#) (na página 79).

- 2 Na página Leads - Detalhe, clique em Rejeitar.
- 3 Na página Rejeitar um lead, insira estas informações:
  - No campo Código de rejeição, selecione um valor na lista suspensa.

**OBSERVAÇÃO:** o campo Status é exibido na página Rejeitar um Lead. Ele é somente leitura e está definido como Rejeitado. Seu administrador pode restringir os valores disponíveis para seleção no campo Código de Rejeição definindo uma lista de opções em cascata que tem o campo Status como a lista de opções pai e o campo Código de Rejeição como a lista de opções relacionadas.

- (Opcional) No campo Motivo da rejeição, informe o motivo para a rejeição.

**OBSERVAÇÃO:** Se o Código de rejeição for definido como Outros, o campo Motivo da rejeição será obrigatório.

- Para reatribuir o lead como um novo proprietário, marque a caixa de seleção Reatribuir proprietário. Se o administrador da empresa tiver configurado regras de atribuição de lead, a marcação da caixa de seleção Reatribuir proprietário acionará o gerente de atribuições para reatribuir o lead usando as regras de atribuição do lead. Dependendo das políticas da empresa, o lead rejeitado poderá ser reatribuído ao proprietário original ou ao gerente do proprietário original. O gerente de atribuições só pode reatribuir registros a usuários. Ele só poderá reatribuir registros se o tipo de registro estiver configurado no modo de usuário ou no modo misto de propriedade de registro. O gerente de atribuições não poderá reatribuir registros se o tipo de registro estiver configurado no modo de livro. Para obter mais informações sobre modos de propriedade de registro, consulte [Sobre acesso a dados, compartilhamento de registros e propriedade de registro](#) na página 50).

- 4 Clique em Confirmar Rejeição.

A página Leads - Detalhe será exibida novamente com as informações sobre a rejeição, incluindo seu nome, o Código de rejeição e, se especificado, o motivo para a rejeição. O valor de campo Status do lead é alterado para Rejeitado.

## Analizando o Acompanhamento de Leads

Na edição padrão do Oracle CRM On Demand, a seção Análise de Acompanhamento de Leads de Leads - Página inicial fornece informações para ajudar a analisar o andamento da qualificação de leads nos últimos 90 dias.

Nessa seção de Leads - Página inicial, você pode fazer o seguinte:

- Avaliar o desempenho da equipe de vendas de diferentes perspectivas.
- Exibir o status do lead de cada membro da equipe de vendas selecionando Leads - Proprietário ou Vendedor.
- Exibir dados por mês ou semana para ver o status de leads desses períodos.
- Identificar quais ações são necessárias para migrar os leads no processo de vendas.
- Clique em um segmento no gráfico para exibir uma lista de leads.
- Faça o download ou imprima essas análises.

## Campos de Leads

Use a página Leads - Edição para adicionar um lead ou atualizar detalhes de um lead existente. A página Leads - Edição mostra o conjunto completo de campos de um lead.

**DICA:** também é possível editar leads na página Lista de leads e na página Leads - Detalhe. Para obter mais informações sobre como atualizar registros, consulte [Atualizando detalhes do registro](#) (consulte [Atualizando detalhes dos registros](#) na página 123).

**OBSERVAÇÃO:** os administradores da empresa podem personalizar seu aplicativo de várias maneiras, por exemplo, alterando nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas suspensas. Portanto, as informações que você vê na tela podem ser diferentes das informações padrão descritas nesta tabela.

A tabela a seguir fornece informações adicionais sobre os alguns campos.

Campo	Descrição
<b>Principais Informações do Lead</b>	
Empresa	Para uma empresa, corresponde ao nome da conta.
E-mail	O endereço de e-mail do lead. Para obter informações sobre os caracteres que podem ser usados nos endereços de e-mail, consulte <a href="#">Sobre Caracteres Especiais em Endereços de E-mail (na página 65)</a> .
Nunca Enviar E-mails	Indicação da preferência do lead para receber e-mails ou não.
<b>Informações Relacionadas à Oportunidade</b>	
Status	Status do lead, como Qualificação, Qualificado, Convertido, Rejeitado e Arquivado. Pode ser alterado apenas na página Leads - Edição, <i>não</i> na página Novo lead.  Para obter mais informações sobre os valores desse campo e seus significados, consulte abaixo Valores de campo do status.
Classificação	Classificação da escala, conforme definida pela sua empresa, como A = Quente, B = Morno, C = Fresco e D = Frio.
Interesse no Produto	Produto ou serviço no qual o lead demonstra interesse.
Receita Potencial	Receita potencial, na moeda selecionada por você ou pelo administrador da empresa.
Data de Fechamento Estimada	Data e hora previstas em que o lead será fechado.
Próxima Etapa	Descrição da próxima etapa.
Origem	Categorias de origem, conforme definidas pela sua empresa, como Publicidade, Mala direta, Evento, Promoção, Indicação, Feira comercial, Web, Parceiro, Comprado, Alugado e Outros.
Campanha	Campanha que gera esse lead ou é vinculada a esse lead.
Setor	Categoria do setor para o lead, conforme definida pela sua empresa.
Receitas Anuais	Receita anual da empresa do lead.
<b>Informações Adicionais</b>	

Campo	Descrição
Conta Associada	Conta vinculada a esse lead. Exigida para conversão de leads em oportunidades.
Contato Associado	Contato vinculado a esse lead. Exigida para conversão de leads em oportunidades.
Registro de Negócio Associado	O Registro de negócio vinculado a esse lead. Esse campo é definido automaticamente quando um lead é convertido em um registro de negócio.
Oportunidade Associada	Oportunidade vinculada a esse lead. Exigida para conversão de leads em oportunidades.
Proprietário	<p>O proprietário do registro do lead.</p> <p>Dependendo do modo de propriedade de registro configurado pelo administrador da empresa para o tipo de registro, você pode ver o campo Proprietário, ou o campo Livro, ou ambos os campos na página Detalhe do registro, e um ou ambos os campos podem estar em branco. Para obter mais informações sobre modos de propriedade de registro, consulte <a href="#">Sobre acesso aos dados, compartilhamento de registro e propriedade de registro</a> (consulte <a href="#">Sobre acesso a dados, compartilhamento de registros e propriedade de registro</a> na página 50).</p>
Nome Completo do Proprietário	O proprietário do registro do lead.
Reatribuir Proprietário	<p>Indica que o lead deve ser reatribuído. Se o administrador da empresa tiver configurado as regras de atribuição do lead, a seleção desse campo acionará o gerente de atribuições em Oracle CRM On Demand para processar o lead novamente e atribuí-lo de acordo com as regras. O gerente de atribuições só pode reatribuir registros a usuários. Ele só poderá reatribuir registros se o tipo de registro estiver configurado no modo de usuário ou no modo misto de propriedade de registro. O gerente de atribuições não poderá reatribuir registros se o tipo de registro estiver configurado no modo de livro. Para obter mais informações sobre modos de propriedade de registro, consulte <a href="#">Sobre acesso aos dados, compartilhamento de registro e propriedade de registro</a> (consulte <a href="#">Sobre acesso a dados, compartilhamento de registros e propriedade de registro</a> na página 50).</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> o tempo de processamento para reatribuir registros pode variar de acordo com a complexidade das regras de atribuição da sua empresa, o número de registros a serem reatribuídos e a carga do sistema atual. O nome do proprietário do lead é alterado quando o registro é reatribuído.</p>
Vendedor	<p>O nome do vendedor que a empresa atribui a essa lead.</p> <p>Dependendo de como você associar uma conta a um lead, o campo Vendedor do lead poderá ser atualizado automaticamente, da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Se você associar explicitamente uma conta a um lead selecionando uma conta no campo Conta Associada no registro de lead e se essa conta tiver</li> </ul>

Campo	Descrição
	<p>um proprietário atribuído a ela, o campo Vendedor no lead será preenchido automaticamente com o nome do proprietário da conta selecionada, contanto que a configuração Seleccionar Campo Vendedor Automaticamente ao Associar Conta no Registro de Lead esteja selecionada no perfil da empresa. Se essa configuração não tiver sido selecionada, o campo Vendedor no lead não será automaticamente preenchido.</p> <p>■ Se você criar um lead como um registro relacionado a uma conta, o campo Conta Associada no registro de lead será preenchido com o nome da conta, mas o campo Vendedor do registro de lead não será preenchido automaticamente, mesmo que a configuração Seleccionar Campo Vendedor Automaticamente ao Associar Conta no Registro de Lead tenha sido selecionada no perfil da empresa.</p>
Descrição	Informações adicionais que descrevem o lead. Limite de 16.350 caracteres.
Site	O site vinculado ao lead.
Status de Propriedade	O status atual da propriedade do lead.
Profissão	Esse campo é específico ao Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Receita Aproximada	Este é um campo de moeda. Esse campo é específico ao Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Data de Nascimento	Esse campo é específico ao Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Idade	Este campo é calculado no campo Data de nascimento. Esse campo é específico ao Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Data de Qualificação	Preenchido automaticamente com a data atual quando o campo Status é definido como Qualificado.

### Valores de Campo do Status

À medida que um lead percorre o processo de gerenciamento de leads, o campo Status do lead indica onde ele está no processo. Os valores de status são o principal meio de filtrar leads. Para obter mais informações sobre o processo de gerenciamento de lead, consulte [Leads \(na página 263\)](#).

A tabela a seguir lista os possíveis valores do campo de status.

Status	Descrição
Arquivado	Resulta da conclusão das etapas de arquivamento ( <a href="#">Arquivando leads (na página 274)</a> ). Determina que o lead não tem valor para sua empresa e ele é removido do processo de avaliação.

Status	Descrição
Convertido	Resultados da conclusão das etapas de Conversão ( <a href="#">Convertendo leads em contas, contatos, registros de negócios ou oportunidades (na página 274)</a> ). O lead é determinado para ter valor suficiente para se tornar uma oportunidade.
Qualificado	Resulta da conclusão das etapas de qualificação ( <a href="#">Qualificando leads (na página 272)</a> ). O lead foi aprovado no processo de Qualificação. O novo proprietário torna-se o vendedor atribuído ao lead.
Qualificação	Resulta da conclusão das etapas de criação ( <a href="#">Qualificando leads (na página 272)</a> ). O lead foi criado e está no processo de qualificação ou prestes a iniciá-lo. O proprietário é padronizado para a pessoa que criou o lead.
Rejeitado	Resulta da conclusão das etapas de rejeição ( <a href="#">Rejeitando leads (na página 279)</a> ). Determina que o lead qualificado não tem tanto valor quanto o avaliador originalmente imaginou.

# 4 Vendas

---

O Oracle CRM On Demand fornece os seguintes tipos de registro para informações sobre vendas:

- **Contas.** Use estas páginas para gerenciar informações sobre as empresas com as quais você faz negócios.
- **Contatos.** Use estas páginas para rastrear pessoas associadas a contas e oportunidades.
- **Oportunidades.** Use estas páginas para gerenciar oportunidades geradoras de receita potenciais.
- **Previsões.** Use estas páginas para gerar previsões para receita trimestral do projeto com base em oportunidades existentes.

O tipo de registro Leads também é relativo à área de vendas, porque os leads podem ser convertidos em oportunidades.

O Oracle CRM On Demand também fornece os seguintes tipos de registro para vendas e informações de planejamento comercial:

- **Plano Comercial.** Use estas páginas para estabelecer metas estratégicas e ações para contas, contatos ou produtos.
- **Objetivo.** Use estas páginas para gerenciar metas de nível mais alto que você queira atingir.
- **Conta do Plano.** Use estas páginas para rastrear como as contas são mapeadas para planos comerciais.
- **Contato do Plano.** Use estas páginas para associar contatos a planos comerciais.
- **Oportunidade do Plano.** Use estas páginas para associar oportunidades a planos comerciais

## Gerenciando Vendas

Para gerenciar as vendas, realize os seguintes processos.

- 1 [Processo de gerenciamento de oportunidades \(na página 285\)](#)
- 2 [Processo de gerenciamento de contas \(na página 286\)](#)
- 3 [Processo de gerenciamento de contatos \(na página 286\)](#)
- 4 [Processo de gerenciamento de previsões para usuários de vendas \(na página 287\)](#)
- 5 [Processo de gerenciamento de previsões para administradores de previsão \(na página 287\)](#)
- 6 [Processo de gerenciamento de calendário e atividades \(na página 287\)](#)

## Processo de gerenciamento de oportunidades

Para gerenciar oportunidades, realize as seguintes tarefas:

- 1 Revisar os campos de oportunidade e as informações relacionadas. Consulte [Campos de oportunidade](#) (consulte [Campos da Oportunidade](#) na página 354).
- 2 Criar um novo registro de oportunidade. Consulte [Criando registros \(na página 54\)](#).
- 3 Adicionar registros de receita do produto à oportunidade. Consulte [Vinculando produtos a oportunidades](#) (consulte [Linking Products to Opportunities](#) na página 343).

- 4 Definir os contatos principais e as funções do contato. Consulte [Contatos \(na página 311\)](#) e [Adicionando funções \(na página 1499\)](#).
- 5 Rastrear atividades e observações relativas a oportunidades. Consulte [Campos de atividade \(na página 248\)](#) e [Adicionando observações \(na página 170\)](#).
- 6 Atribua propriedade e visibilidade da oportunidade. Consulte Gerenciamento de perfis de acesso (consulte [Gerenciamento de Perfil de Acesso](#) na página 1508) e [Compartilhando registros \(equipes\) \(na página 157\)](#).
- 7 Atualizar o estágio de vendas da oportunidade. Consulte [Sobre oportunidades e previsões \(na página 335\)](#).
- 8 Vincular parceiros e concorrentes relativos à oportunidade. Consulte Rastreando parceiros e concorrentes de oportunidades (consulte [Controlando parceiros e concorrentes das oportunidades](#) na página 341).
- 9 Avaliar e prever a oportunidade. Consulte [Sobre oportunidades e previsões \(na página 335\)](#).
- 10 Rastrear os ativos da oportunidade. Consulte [Rastreando Ativos \(na página 301\)](#).

## Processo de gerenciamento de contas

Para gerenciar contas, realize as seguintes tarefas:

- 1 Revisar os campos de conta e informações relacionadas. Consulte Campos de conta (consulte [Campos da Conta](#) na página 308).
- 2 Criar um novo registro de conta. Consulte [Criando registros \(na página 54\)](#).
- 3 Definir os contatos principais e as funções do contato. Consulte [Contatos \(na página 311\)](#) e [Adicionando funções \(na página 1499\)](#).
- 4 Rastrear as atividades e as observações relacionadas à conta. Consulte [Campos de atividade \(na página 248\)](#) e [Adicionando observações \(na página 170\)](#).
- 5 Atribua a propriedade e a visibilidade da conta. Consulte Gerenciamento de perfis de acesso (consulte [Gerenciamento de Perfil de Acesso](#) na página 1508) e [Compartilhando registros \(equipes\) \(na página 157\)](#).
- 6 Associar parceiros e concorrentes à conta. Consulte [Rastreando parceiros e concorrentes de contas \(na página 300\)](#).
- 7 Definir os relacionamentos entre contas. Consulte Rastreando relacionamentos entre contas (consulte [Controlando relacionamentos entre contas](#) na página 296).  
*Observação: esta etapa é específica do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.*
- 8 Adicionar os registros de receita à conta. Consulte Rastreando receita com base em contas (consulte [Tracking Revenue Based on Accounts](#) na página 303).  
*Observação: esta etapa é específica do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.*
- 9 Prever a receita da conta. Consulte Rastreando receita com base em contas (consulte [Tracking Revenue Based on Accounts](#) na página 303).  
*Observação: esta etapa é específica do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.*
- 10 Rastrear os ativos da conta. Consulte [Rastreando ativos \(na página 301\)](#).

## Processo de gerenciamento de contatos

Para gerenciar contatos, realize as seguintes tarefas:

- 1 Revisar os campos de contato e informações relacionadas. Consulte Campos de contato (consulte [Contatos - Campos](#) na página 330).
- 2 Criar um novo registro de contato. Consulte [Criando registros \(na página 54\)](#).
- 3 Rastrear as atividades e as observações relacionadas ao contato. Consulte [Campos de atividade \(na página 248\)](#) e [Adicionando observações \(na página 170\)](#).

- 4 Atribua propriedade e visibilidade do contato. Consulte Gerenciamento de perfis de acesso (consulte [Gerenciamento de Perfil de Acesso](#) na página 1508) e [Compartilhando registros \(equipes\)](#) (na página 157).
- 5 Conclua uma pesquisa de satisfação do cliente. Consulte [Usando scripts de avaliação](#) (na página 181).
- 6 Definir os relacionamentos entre contatos. Consulte Rastreando relacionamentos entre contatos (consulte [Controlando relacionamentos entre contatos](#) na página 323).  
**Observação:** esta etapa é específica do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
- 7 Adicionar os registros de receita ao contato. Consulte Rastreando receita com base em contatos (consulte [Controlando a receita com base nos contatos](#) na página 324).  
**Observação:** esta etapa é específica do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
- 8 Prever a receita do contato. Consulte Rastreando receita com base em contatos (consulte [Controlando a receita com base nos contatos](#) na página 324).  
**Observação:** esta etapa é específica do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
- 9 Rastrear os ativos do contato. Consulte [Rastreando ativos](#) (na página 301).  
**Observação:** esta etapa é específica do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

## Processo de gerenciamento de previsões para usuários de vendas

Para gerenciar previsões, realize as seguintes tarefas:

- 1 Definir as cotas. Consulte [Gerenciando cotas](#) (na página 364).
- 2 Prever as oportunidades, as contas e os contatos. Consulte [Previsões](#) (na página 358).
- 3 Revisar as previsões. Consulte [Revisando previsões](#) (na página 360).
- 4 Atualizar as previsões. Consulte [Atualizando previsões](#) (na página 361).
- 5 Enviar as previsões. Consulte [Enviando previsões](#) (na página 363).

## Processo de gerenciamento de previsões para administradores de previsão

Para gerenciar previsões, realize as seguintes tarefas:

- 1 Definir o calendário fiscal da empresa. Consulte Configurando o perfil da empresa e os padrões globais (consulte [Configurando seu perfil da empresa e os padrões globais](#) na página 1202).
- 2 Determinar a hierarquia de previsão, consulte Configurando a definição da previsão (consulte [Configurando a definição de previsão](#) na página 1696).
- 3 Definir as cotas de usuário. Consulte Configurando Cotas de Vendas dos Usuários (consulte [Configurando cotas de vendas de usuários](#) na página 1478).
- 4 Criar a definição da previsão, incluindo Data, tipo, duração e participantes, consulte Configurando a definição da previsão (consulte [Configurando a definição de previsão](#) na página 1696).

## Processo de gerenciamento de calendário e atividades

Para gerenciar calendário e atividades, realize as seguintes tarefas:

- 1 Revisar os compromissos de calendário atuais. Consulte [Calendário e atividades](#) (na página 203).
- 2 Criar os novos compromissos e tarefas. Consulte [Criando atividades](#) (na página 215).
- 3 Para compartilhar o seu calendário com outros usuários, consulte Exibição de calendários de outros usuários (consulte [Exibição dos calendários de outros usuários](#) na página 240).
- 4 Rastrear e gerenciar as tarefas-chave. Consulte [Calendário e atividades](#) (na página 203).

## Leads (Aspectos de Vendas)

Os leads desempenham uma função importante no processo de vendas. O processo de vendas pode ser originado com a geração de leads. Os leads movem-se progressivamente através da qualificação para conversão. Para obter mais informações sobre o processo de vendas, consulte Gerenciando marketing (consulte [Gerenciando o Marketing](#) na página 255). Você pode converter leads em contatos, contas, registros de negócios e oportunidades. Depois que um lead for convertido em uma oportunidade ou registro de negócios, ele entra no processo de vendas. Determinados campos na oportunidade ou no registro de negócios obtêm seus valores do registro do lead. Esses valores são baseados no mapeamento dos leads que foram convertidos durante o processo de vendas.

## Contas

Use as páginas Conta para criar, atualizar e controlar contas. Geralmente, as *contas* são empresas com as quais você faz negócios, mas você também pode controlar parceiros, concorrentes, afiliadas, etc. como contas.

Se os registros de conta forem essenciais para o modo de gerenciamento de negócios da sua empresa, como é o caso em muitas empresas, insira o máximo possível de informações sobre as contas. Algumas dessas informações, como o campo Região ou Setor, podem ser usadas nos relatórios como um modo de categorizar informações. De modo semelhante, se você vincular um registro, como uma oportunidade, a um registro de conta com o campo Região ou Setor preenchido, essas oportunidades poderão ser categorizadas por esses valores.

### Tópicos relacionados

Consulte o seguinte tópico de informações relacionadas:

- [Gerenciando Contas \(na página 290\)](#)

## Trabalhando com as Contas - Página inicial

A Página inicial de conta é o ponto inicial para gerenciar contas.

**OBSERVAÇÃO:** o administrador da empresa pode personalizar a apresentação da sua Página inicial de conta. Além disso, se a função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar seções à página e removê-las da página.

### Criando uma Conta

Você pode criar uma conta clicando no botão Novo na seção Minhas contas exibidas recentemente. Para obter mais informações, consulte [Criando registros \(na página 54\)](#) e Campos de conta (consulte [Campos da Conta](#) na página 308).

### Trabalhando com listas de contas

A seção Listas de contas mostra várias listas filtradas. O Oracle CRM On Demand apresenta um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas. Você e seus gerentes podem criar listas adicionais, baseadas em diferentes critérios.

A tabela a seguir descreve as listas padrão de contas.

Lista de Contas	Filtros
Todas as Contas	Todas as contas, classificadas em ordem alfabética por nome da conta
Todas as Contas de Cliente	Contas onde o tipo de conta é definido como cliente

Lista de Contas	Filtros
Todas as contas dos concorrentes da conta	Contas onde o tipo de conta é definido como concorrente
Todas as contas do parceiro da conta	Contas onde o tipo de conta é definido como parceiro
Todas as Contas de Clientes Potenciais	Contas onde o tipo de conta é definido como cliente potencial
Contas Recentemente Criadas	Todas as contas, classificadas pela data de criação
Contas Recentemente Modificadas	Todas as contas, classificadas pela data de modificação
Todas as Contas Referenciáveis	Contas com a caixa de seleção Referência marcada
Todas as Contas Principais	Contas onde a prioridade é definida como alta
Minhas Contas	Contas onde seu nome está no campo Proprietário

Para visualizar uma lista, clique no nome dela.

Para criar uma nova lista, clique em Nova. Para obter mais informações sobre criação de listas, consulte Criando e refinando listas (consulte [Creating and Refining Lists](#) na página 140).

Para revisar todas as listas disponíveis, criar uma nova, ou visualizar, editar ou excluir uma existente, clique em Gerenciar Listas. Essa página também inclui as listas padrão entregues pelo Oracle CRM On Demand. Essas listas são apenas para visualização. Portanto, não pode ser editadas ou excluídas.

### Exibindo contas exibidas recentemente

A seção Minhas contas exibidas recentemente mostra as contas que você exibiu mais recentemente.

### Trabalhando com tarefas da conta

A seção Minhas tarefas abertas relacionadas à conta mostra as tarefas atribuídas a você, classificadas pelo prazo e depois por prioridade. Você ou seu gerente define o prazo e a prioridade. A prioridade da tarefa, como 1-Alta, 2-Média ou 3-Baixa, é indicada pelas setas: uma seta para cima para prioridade alta, nenhuma seta para prioridade média e uma seta para baixo para prioridade baixa.

**OBSERVAÇÃO:** Se o administrador de sua empresa alterar os valores de exibição do campo Prioridade dos valores padrão (por exemplo, do valor padrão de *1-Alto* para um valor de *Mais alto*), o Oracle CRM On Demand não exibirá setas no campo Prioridade das listas de tarefa, a menos que o administrador de sua empresa utilize os seguintes padrões: *1-rótulo*, *2-rótulo* ou *3-rótulo*, quando *rótulo* é o nome que o administrador da empresa dá à prioridade de tarefa. Neste caso, Oracle CRM On Demand exibe uma seta para cima para *1-rótulo*, nenhuma seta para *2-rótulo*, uma seta para baixo para *3-rótulo* e nenhuma seta para quaisquer outros valores de exibição. Por exemplo, Oracle CRM On Demand exibe uma seta para cima para um valor de *1-Meu mais alto*, mas não exibirá nenhuma seta para um valor de *Meu mais alto*. Oracle CRM On Demand não exibe setas para valores personalizados que o administrador da empresa adicionar à lista de opções para o campo Prioridade. Para obter mais informações sobre como alterar os valores padrão para lista de opções, como o campo Prioridade, consulte Alterando valores da lista de opções (consulte [Changing Picklist Values](#) na página 1345).

- Para revisar uma tarefa, clique no link Assunto.
- Para revisar a conta à qual a tarefa está associada, clique no nome da conta.

- Para expandir a lista de tarefas, clique em Exibir lista completa.

### Usando relatórios para analisar o desempenho da conta

Uma ou mais seções de relatório podem ser mostradas na Página inicial de conta (o administrador da empresa pode especificar quais seções de relatório são mostradas na página). Na edição padrão do Oracle CRM On Demand, a seção Análise de contas é mostrada, que exibe uma análise abrangente de como as contas são distribuídas e da receita fechada. Para obter informações sobre como usar a seção Análise de contas, consulte [Analisando o desempenho da conta \(na página 307\)](#).

### Adicionando seções à página inicial de conta

Se sua função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar outras seções à sua Página inicial de conta, dependendo de quais seções o administrador da empresa disponibilizou para exibição na sua Página inicial de conta.

#### **Para adicionar seções à sua Página inicial de conta**

- 1 Na Página inicial de conta, clique em Editar apresentação.
- 2 Na página Apresentação da página inicial de conta, clique nas setas para adicionar ou remover seções e para organizar as seções na página.
- 3 Clique em Salvar.

## Gerenciando Contas

Para gerenciar contas, realize as seguintes tarefas:

- [Reatribuindo Contas \(na página 291\)](#)
- [Alterando um contato principal da conta \(na página 292\)](#)
- [Vinculando registros às contas \(na página 293\)](#)
- [Vinculando Contas da Carteira \(na página 295\)](#)
- [Especificando Contas-Pai \(na página 295\)](#)
- [Limitando registros de conta exibidos \(na página 296\)](#)
- Rastreando relacionamentos entre contas (consulte [Controlando relacionamentos entre contas](#) na página 296)

**OBSERVAÇÃO:** Esse recurso não faz parte da edição padrão do Oracle CRM On Demand, de modo que ele pode não estar disponível para sua empresa.

- [Rastreando relacionamentos entre contas e contatos \(na página 297\)](#)
- [Rastreando parceiros e concorrentes de contas \(na página 300\)](#)
- [Rastreando Ativos \(na página 301\)](#)
- Controlando a receita com base nas contas (consulte [Tracking Revenue Based on Accounts](#) na página 303)

**OBSERVAÇÃO:** Esse recurso não faz parte da edição padrão do Oracle CRM On Demand, de modo que ele pode não estar disponível para sua empresa.

- [Rastreando visitas \(chamadas de vendas\) para clientes \(na página 225\)](#)

**OBSERVAÇÃO:** Esse recurso não faz parte da edição padrão do Oracle CRM On Demand, de modo que ele pode não estar disponível para sua empresa.

- Criação de Compromissos para Várias Contas (consulte [Criando Compromissos para Várias Contas](#) na página 306)
- [Analisando o Desempenho da Conta \(na página 307\)](#)

Se a função de usuário incluir o privilégio Integração de mapas, você também poderá executar este procedimento, Executando pesquisas por proximidade (consulte [Performing Proximity Searches](#) na página 396).

Para ver os procedimentos passo a passo que são comuns a vários tipos de registro, consulte:

- [Criando Registros \(na página 54\)](#)
- [Atualizando Detalhes dos Registros \(na página 123\)](#)
- Vinculando registros ao seu registro selecionado (consulte [Linking Records to Your Selected Record](#) na página 126)
- [Trabalhando com Listas \(na página 135\)](#)
- [Usando Scripts de Avaliação \(na página 181\)](#)
- [Compartilhando Registros \(Equipes\) \(na página 157\)](#)

**OBSERVAÇÃO:** Os administradores da empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, como alterar os nomes dos tipos de registro, campos e opções em listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Campos da Conta \(na página 308\)](#)
- [Trabalhando com as Contas - Página inicial \(na página 288\)](#)
- [Exibindo imagens nas páginas Detalhes do registro \(na página 75\)](#)
- [Trabalhando com o Oracle Social Network \(na página 452\)](#)
- [Analytics \(na página 851\)](#)
- [Importando seus Dados \(na página 1965\)](#)

### Reatribuindo Contas

Se os níveis de acesso permitirem, você poderá reatribuir uma conta manualmente alterando o proprietário ou o livro personalizado principal no registro da conta.

**OBSERVAÇÃO:** Dependendo do modo de propriedade de registro configurado pelo administrador da empresa para o tipo de registro Conta, você poderá atribuir um registro de conta a um proprietário ou a um livro personalizado principal, mas não poderá atribuir um registro de conta a um proprietário e a um livro personalizado principal. Para obter mais informações sobre modos de propriedade de registro, consulte [Sobre acesso aos dados, compartilhamento de registro e propriedade de registro \(consulte Sobre acesso a dados, compartilhamento de registros e propriedade de registro na página 50\)](#).

Se a empresa usar o gerente de atribuições e o tipo de registro Conta estiver configurado para o modo de usuário ou o modo misto da propriedade de registro, você também poderá reatribuir uma conta a um novo proprietário marcando a caixa de seleção Reatribuir conta na solicitação:

#### ***Para reatribuir uma conta***

- 1 Selecione a conta que você deseja reatribuir.  
Para obter informações sobre como selecionar contas, consulte [Localizando registros \(na página 79\)](#).
- 2 Na página Detalhes da conta, clique em Editar.
- 3 Na página Edição de conta, realize uma das seguintes ações:
  - No campo Proprietário, clique no ícone Pesquisa e, em seguida, selecione outro usuário ou livro na janela Pesquisa.
  - Marque a caixa de seleção Reatribuir conta para acionar o gerente de atribuições a fim de reatribuir a conta.

**OBSERVAÇÃO:** O gerente de atribuições só pode reatribuir registros a usuários. Ele só poderá reatribuir registros se o tipo de registro estiver configurado no modo de usuário ou no modo misto de propriedade de registro. O gerente de atribuições não poderá reatribuir registros se o tipo de registro estiver configurado no modo de livro. Para obter mais informações sobre modos de propriedade de registro, consulte [Sobre acesso aos dados, compartilhamento de registro e propriedade de registro](#) (consulte [Sobre acesso a dados, compartilhamento de registros e propriedade de registro](#) na página 50).

4 Salve suas alterações.

**OBSERVAÇÃO:** o tempo de processamento para reatribuir registros pode variar de acordo com a complexidade das regras de atribuição da sua empresa, o número de registros a serem reatribuídos e a carga do sistema atual.

## Alterando um contato principal da conta

Uma conta pode ter vários contatos, mas um deles deve ser especificado como o contato principal da conta. Por padrão, o primeiro contato adicionado à conta é o principal, mas você pode alterar essa configuração.

### *Para alterar um contato principal da conta*

1 Selecione a conta.

Para obter instruções sobre como selecionar contas, consulte [Localizando registros \(na página 79\)](#).

2 Na página Detalhes da conta, clique em Editar.

**OBSERVAÇÃO:** se o campo Contato principal não for exibido na página Detalhes da conta e Edição da conta, entre em contato com o administrador da empresa para adicionar o campo ao layout da página.

**DICA:** se o recurso de edição em linha estiver habilitado para a empresa, você poderá alterar o contato principal em linha na página Detalhes da conta. Para obter mais informações sobre a edição em linha, consulte [Atualizando detalhes do registro](#) (consulte [Atualizando detalhes dos registros](#) na página 123).

3 Na página Contas - Edição, clique no ícone Pesquisa no campo Contato principal.

4 Na janela Pesquisa, selecione o novo contato principal.

**OBSERVAÇÃO:** Somente aqueles contatos que já estiverem vinculados à conta estarão disponíveis para seleção como o Contato principal da conta. Além disso, se o campo Lista de contatos da conta aparecer na janela de pesquisa, somente a lista Contato, que contém os contatos já vinculados à conta, estará disponível para seleção no campo Lista de contatos da conta. Não é possível selecionar uma lista diferente para pesquisar um contato.

5 Na página Contas - Edição, clique em Salvar.

**OBSERVAÇÃO:** Na seção de informações relacionadas a contatos da página de detalhes da conta, o contato principal da conta sempre aparece como o primeiro contato da lista de contatos vinculados à conta, mesmo que a caixa de seleção Contato principal não seja mostrada nessa seção. Se você clicar em Exibir lista completa para abrir a lista completa de contatos vinculados, é possível que o contato principal apareça como o primeiro registro na página da lista, mesmo que você classifique a lista usando um campo como Sobrenome ou Nome.

A posição do contato principal na lista depende de quantos registros a lista contém e do número de registros exibidos na página da lista. Por exemplo, suponha que haja um total de 180 contatos vinculados a uma conta, o sobrenome do contato principal da conta inicie com a última letra do alfabeto e você exiba 100 registros na página da lista. Nesse caso, o contato principal aparecerá como o primeiro registro na segunda página da sua lista quando você classificá-la usando o campo Sobrenome.

## Vinculando registros às contas

Você pode vincular os novos registros que cria na Página de detalhes, como contatos e atividades, ao registro de conta. A vinculação associa os registros uns aos outros, de modo que você e outras pessoas que têm direitos de acesso ao registro obtêm uma exibição completa das informações.

Novos registros são adicionados ao banco de dados ao mesmo tempo em que são vinculados à conta selecionada. Por exemplo, um contato que você cria na página Detalhes da conta é vinculado à conta e aparece nas páginas Contatos.

Um registro de conta contém informações que, após vinculação a outro registro, são herdadas. Por exemplo, alguns relatórios de oportunidade exibem os registros por Região ou Setor. Uma vez que Região e Setor não fazem parte dos registros de oportunidade, o sistema depende dos registros de conta vinculada para determinar a qual grupo a oportunidade pertence. Portanto, sempre que possível, vincule registros ao registro de conta.

Você também pode vincular outros usuários a um registro de conta para permitir que eles exibam o registro. Por exemplo, talvez você precise compartilhar um registro de conta com a equipe de colegas com a qual você está trabalhando para fechar uma negociação. Com base em cada função, o membro de uma equipe pode ter diferentes requisitos de acesso para o registro de conta e registros de contato e oportunidade que estão vinculados à conta.

### Para vincular informações a uma conta

- 1 Selecione a conta.

Para obter instruções sobre como selecionar contas, consulte [Localizando registros \(na página 79\)](#).

- 2 Na página Detalhes da conta, role até a seção apropriada e vincule registros à conta, conforme necessário.

**OBSERVAÇÃO:** o administrador da empresa determina o tipo de informações relacionadas que podem ser exibidas na sua página Detalhes da conta. É possível alterar a ordem das seções de informações relacionadas que estão disponíveis ou ocultar qualquer informação relacionada que você não esteja usando. Para obter informações sobre como personalizar as apresentações das páginas de detalhes, consulte [Alterando a Apresentação da sua Página de Detalhes \(consulte Alterando a apresentação da sua página Detalhes na página 807\)](#).

A tabela a seguir lista alguns dos tipos de registro que você pode vincular a uma conta.

Tipo de Registro	Informações
Oportunidades	Para vincular uma nova oportunidade, clique em Novo, insira as informações necessárias no formulário Editar e salve o registro. Para obter descrições do campo, consulte Oportunidades - Campos (consulte <a href="#">Campos da Oportunidade</a> na página 354).
Solicitações de Serviço	Para vincular uma nova solicitação de serviço, clique em Novo, insira as informações necessárias no formulário Editar e salve o registro. Para obter as descrições dos campos, consulte Solicitação de serviço - Campos (consulte <a href="#">Campos da Solicitação de Serviço</a> na página 433).
Observações	Para vincular uma nova observação, clique em Novo, insira as informações necessárias e salve o registro.  <b>OBSERVAÇÃO:</b> também é possível adicionar observações clicando no ícone de observação na parte direita superior da página, se esse recurso estiver ativado para sua empresa.

Tipo de Registro	Informações
	Para obter mais informações sobre observações, consulte <a href="#">Adicionando observações (na página 170)</a> .
Atividades abertas (compromissos e tarefas)	<p>Para vincular uma nova tarefa ou um novo compromisso, clique em Nova tarefa ou Novo compr. Em seguida, especifique as informações necessárias no formulário Editar e salve o registro. Para obter as descrições dos campos, consulte <a href="#">Campos de atividade (na página 248)</a>.</p> <p>Você pode vincular várias atividades a uma conta. Se uma atividade tiver um tempo associado, ela aparecerá na lista Atividades e em Calendário.</p> <p>Os usuários que têm visibilidade em uma conta também podem ver as atividades vinculadas à conta, incluindo as atividades pertencentes a outras pessoas ou atribuídas a elas.</p>
Contatos	<p>Para vincular um novo contato, clique em Novo, insira as informações necessárias no formulário Editar e salve o registro. Para obter as descrições dos campos, consulte <a href="#">Contatos - Campos (na página 330)</a>.</p> <p><b>DICA:</b> para evitar a duplicidade de registros de contato, você também pode clicar em Adicionar e, em seguida, clicar no ícone Pesquisa próximo à coluna Novo contato. Na janela Pesquisa, informe o Nome, Sobrenome ou o endereço de e-mail e clique em Ir. Se o aplicativo não encontrar o contato, clique em Novo para criar o registro de contato.</p> <p>Se você souber que o registro de contrato já existe, clique em Adicionar para vinculá-lo a esse registro.</p> <p>Para abrir a página Detalhes do contato a fim de atualizar informações sobre o contato, clique no link Nome. Para obter mais informações sobre como vincular contatos a contas, consulte <a href="#">Rastreamento relacionamentos entre contas e contatos (na página 297)</a>.</p>
Equipe da Conta	Para permitir que esse registro permaneça visível a outros funcionários, clique em Adicionar usuários. Na janela Equipe da conta - Adicionar usuário, selecione o nome do funcionário e especifique o nível de acesso. Para obter mais informações sobre compartilhamento de registros, consulte <a href="#">Compartilhando registros (equipes) (na página 157)</a> .
Parceiros da Conta	Para vincular uma conta e controlá-la como seu parceiro com essa conta, clique em Adicionar. Em seguida, especifique as informações necessárias no formulário Editar e salve o registro. Para obter as descrições dos campos, consulte <a href="#">Rastreamento parceiros e concorrentes de contas (na página 300)</a> .
Concorrentes da Conta	Para vincular uma conta e controlá-la como seu concorrente para essa conta, clique em Adicionar. Em seguida, especifique as informações necessárias no formulário Editar e salve o registro. Para obter as descrições dos campos, consulte <a href="#">Rastreamento parceiros e concorrentes de contas (na página 300)</a> .

**Para remover ou excluir um registro vinculado**

- 1 Selecione a conta.  
Para obter instruções sobre como selecionar contas, consulte [Localizando registros \(na página 79\)](#).
- 2 Na Página de detalhes da conta, role para baixo até a seção adequada.
- 3 Na linha cujo link você deseja remover ou excluir, escolha Remover ou Excluir no menu de nível de registro.
  - **Remover.** Isso desassocia os registros sem excluí-los.
  - **Excluir.** Isso exclui o registro vinculado. Um registro excluído é movido para a página Itens excluídos e é permanentemente removido do banco de dados após 30 dias.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Anexando arquivos e URLs a registros \(na página 176\)](#)
- [Excluindo e restaurando registros \(na página 186\)](#)
- [Rastreando Ativos \(na página 301\)](#)

### Vinculando Contas da Carteira

Esse recurso é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Você pode vincular contas de carteira a uma conta com um relacionamento de muitos para um. Em outras palavras, você pode vincular muitas contas de carteira a uma conta, mas cada uma delas só pode ser vinculada a uma conta.

**Antes de começar.** As informações relacionadas à Carteira não são mostradas na página Detalhes da conta por padrão. Para permitir que você veja essas informações, o administrador da empresa deve conceder acesso às informações relacionadas à Carteira. Você ou o administrador da empresa deve adicionar as informações relacionadas à Carteira ao layout da página Detalhes da conta. Para obter mais informações sobre como personalizar os layouts de página Detalhes, consulte [Alterando a apresentação de página Detalhes \(consulte \[Alterando a apresentação da sua página Detalhes\]\(#\) na página 807\)](#).

#### *Para vincular uma subconta de carteira*

- 1 Selecione a conta-pai.  
Para obter informações sobre como selecionar contas, consulte [Localizando registros \(na página 79\)](#).
- 2 Na página Detalhes da conta, role até as informações relacionadas à Carteira e clique em Novo.
- 3 Preencha os campos na página Edição da conta de carteira aberta.  
Para obter mais informações sobre contas de carteira, consulte [Campos de conta da carteira \(na página 711\)](#).
- 4 Salve o registro.

### Especificando Contas-Pai

Você pode indicar hierarquias da conta, como a empresa que é uma subsidiária de outra empresa, especificando um relacionamento entre principal e filial. Primeiro crie a conta pai e depois selecione essa conta como a principal para a filial ou subconta.

#### *Para especificar a conta pai*

- 1 Selecione a conta da filial.  
Para obter instruções sobre como selecionar contas, consulte [Localizando registros \(na página 79\)](#).
- 2 Na página Detalhes da conta, clique em Editar.

**OBSERVAÇÃO:** se o recurso de edição em linha estiver ativado para sua empresa, você poderá especificar a conta pai em linha na página Detalhes da conta. Para obter mais informações sobre a edição em linha, consulte [Atualizando detalhes do registro](#) (consulte [Atualizando detalhes dos registros](#) na página 123).

- 3 Na página Contas - Edição, clique no ícone Pesquisa próximo ao campo Conta pai.
- 4 Na janela Pesquisa, selecione a conta-pai.
- 5 Salve o registro.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Localizando Registros](#) (na página 79)
- [Campos da Conta](#) (na página 308)

### Limitando registros de conta exibidos

Você pode limitar as contas que vê selecionando uma lista filtrada. Uma lista mostra um subconjunto das contas que atendem aos critérios salvos com a lista.

**Antes de começar.** Quando você cria uma lista, é preciso informar os campos e valores para os critérios que configura. Talvez seja conveniente ir para a página Conta - Edição e anotar os valores e nomes de campo exatos, uma vez que serão usados no seu aplicativo. Caso contrário, sua lista filtrada pode não escolher os registros corretos. Como alternativa, é possível imprimir a Página de detalhes do registro para capturar os nomes de campo exatos; no entanto, a impressão não captura os valores de campo das listas suspensas.

#### *Para abrir uma lista filtrada de contas*

- 1 Clique na guia Contas.
- 2 Na seção Contas - Listas na Página inicial de conta, selecione a lista com a qual deseja trabalhar.  
Para obter uma descrição das listas padrão filtradas de contas, consulte [Trabalhando com as Contas - Página inicial](#) na página 288).

#### *Para criar um lista filtrada de contas*

- 1 Clique na guia Contas.
- 2 Na seção Contas - Listas da Página inicial de conta, clique no link Gerenciar listas.
- 3 Na página Gerenciar listas, clique no botão Nova lista.
- 4 Conclua as etapas descritas em Criando e refinando listas (consulte [Creating and Refining Lists](#) na página 140).

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Campos da Conta](#) (na página 308)
- [Trabalhando com listas de atividades](#) (na página 219)
- [Trabalhando com as Contas - Página inicial](#) (na página 288)

### Controlando relacionamentos entre contas

Quando desejar controlar relacionamentos entre contas, armazene as informações nas páginas Relacionamento da conta. Por exemplo, talvez você queira controlar os relacionamentos do investidor e afiliado dessa conta.

Para isso, primeiro vincule a conta cujo relacionamento você deseja controlar a esse registro de conta. (É possível vincular quantas contas desejar.) Em seguida, defina o relacionamento e adicione outras informações pertinentes.

**OBSERVAÇÃO:** Como não faz parte da edição padrão do Oracle CRM On Demand, o recurso de rastreamento do relacionamento talvez não esteja disponível para a empresa. Para que sua empresa possa rastrear relacionamentos entre contas, devem ser incluídos na função do administrador da empresa os privilégios Gerenciar contato estendido e Acesso ao relacionamento de contas, e o administrador da empresa deverá ativar o privilégio Acessar relacionamento de contas estendido para os usuários que rastrearão os relacionamentos entre as contas.

Os administradores da empresa podem criar campos personalizados para armazenar informações adicionais sobre relacionamentos de contas e adicionar esses campos personalizados ao layout da página Edição de relacionamento das contas. Em seguida, os usuários com acesso aos registros de relacionamento de conta poderão exibir e atualizar as informações nos campos personalizados.

**Antes de começar.** Crie um registro de conta para cada organização que deseja vincular à conta. Esse recurso pode não estar disponível na sua versão de aplicativo.

### **Para controlar relacionamentos entre contas**

- 1 Selecione a conta.  
Para obter instruções sobre como selecionar contas, consulte [Localizando registros \(na página 79\)](#).
- 2 Na Página de detalhes da conta, role para baixo até a seção Relacionamentos da conta e execute uma das ações a seguir:
  - Para vincular uma conta, clique em Adicionar.
  - Para atualizar informações, clique no link Editar na linha do relacionamento de conta existente.
- 3 Na página Relacionamento da conta - Edição, insira as informações necessárias.  
A tabela a seguir descreve algumas informações de campo para controlar relacionamentos entre contas.

Campo	Comentários
Conta Relacionada	Clique no ícone Pesquisa e selecione a conta cujo relacionamento e informações você deseja controlar. Esse campo é obrigatório.
Função	Selecione uma opção que define o relacionamento entre as contas.
Reverter Função	Selecione uma opção que define o relacionamento de reversão entre as contas.
Data de Início	É possível usar esse campo para registrar a data de início do relacionamento entre as contas. O padrão é a data de hoje.
Data de Término	Use esse campo para registrar a data de expiração do relacionamento entre as contas.

- 4 Salve o registro.

### **Rastreamento de relacionamentos entre contas e contatos**

Você pode vincular contas a contatos de várias formas diferentes. Em uma página Detalhe da conta, você pode vincular contatos existentes à conta, além de criar novos contatos vinculados automaticamente à conta. Da

mesma forma, em uma página Detalhes do contato, você pode vincular contas existentes ao contato, além de criar novas contas vinculadas automaticamente ao contato.

### **Sobre as informações para um contato de conta**

Depois de vincular uma conta e um contato, você poderá exibir os detalhes do contato da conta na página Edição do contato da conta. Os administradores da empresa podem criar campos personalizados para armazenar informações adicionais sobre contatos de conta e adicionar esses campos personalizados ao layout da página Edição do contato da conta. Em seguida, os usuários que tiverem acesso aos registros de contato da conta poderão exibir e atualizar as informações nos campos personalizados.

Os administradores de empresa criam campos personalizados para contatos de conta por meio do link Campos do contato da conta, disponível para os tipos de registro Conta e Contato nas páginas de personalização do aplicativo Oracle CRM On Demand. Os administradores de empresa criam layouts para a página Edição do contato da conta por meio do link Layout da página Contato da conta, também disponível para os tipos de registro Conta e Contato. Para obter mais informações sobre como adicionar campos personalizados e como criar layouts de página, consulte Personalização do aplicativo (consulte [Personalização de aplicativo](#) na página 1284).

### **Sobre o contato principal de uma conta**

Você pode vincular vários contatos a uma conta, mas um dos contatos vinculados deve ser especificado como o contato principal da conta. O primeiro contato vinculado a uma conta é especificado automaticamente como o contato principal da conta, mas você poderá especificar posteriormente outro contato principal para a conta. Para obter informações sobre como alterar o contato principal de uma conta, consulte [Alterando o contato principal de uma conta](#) (consulte [Alterando um contato principal da conta](#) na página 292).

O nome do contato principal será mostrado no campo Contato principal da página de detalhes da conta se esse campo estiver presente na apresentação da página. Além disso, na seção de informações relacionadas a contatos da página de detalhes da conta, se a caixa de seleção Contato principal estiver presente na apresentação, essa caixa estará marcada na linha correspondente ao contato principal. O administrador determinará se o campo e a caixa de seleção Contato principal aparecerão nas apresentações.

Na seção de informações relacionadas a contatos da página de detalhes da conta, o contato principal da conta sempre aparece como o primeiro contato da lista de contatos vinculados à conta, mesmo que a caixa de seleção Contato principal não seja mostrada nessa seção. Se você clicar em Exibir lista completa para abrir a lista completa de contatos vinculados, é possível que o contato principal apareça como o primeiro registro na página da lista, mesmo que você classifique a lista usando um campo como Sobrenome ou Nome.

A posição do contato principal na lista depende de quantos registros a lista contém e do número de registros exibidos na página da lista. Por exemplo, suponha que haja um total de 180 contatos vinculados a uma conta, o sobrenome do contato principal da conta inicie com a última letra do alfabeto e você exiba 100 registros na página da lista. Nesse caso, o contato principal aparecerá como o primeiro registro na segunda página da sua lista quando você classificá-la usando o campo Sobrenome.

### **Sobre Funções do Contato**

Ao vincular uma conta e um contato, você pode especificar as funções que o contato tem na conta. O registro da função de um contato em uma empresa é fundamental para compreender a influência que o contato tem sobre decisões de compra na conta. Por exemplo, convém rastrear os seguintes relacionamentos de contato para uma conta: Aprovador, Usuário e avaliador, Usuário e aprovador, Usuário e tomador de decisão, Avaliador e aprovador, Avaliador/tomador de decisões e Desconhecido

O procedimento a seguir descreve como vincular contatos a uma conta.

#### ***Para vincular contatos a uma conta***

- 1 Selecione a conta desejada.

Para obter informações sobre como selecionar registros, consulte [Localizando registros \(na página 79\)](#).

2 Para criar um novo contato vinculado à conta, faça o seguinte:

- a Na página de detalhes da conta, na seção de informações relacionadas a contatos, clique em Novo.
- b Na página Edição do contato, especifique as informações para o novo contato e, em seguida, salve as alterações.

**OBSERVAÇÃO:** Determinados campos da página Edição do contato podem ser preenchidos automaticamente com valores do registro da conta.

3 Para vincular um contato existente à conta, faça o seguinte:

- a Na página de detalhes da conta, na seção de informações relacionadas a contatos, clique em Adicionar.
- b Na página Lista de contatos, clique no ícone Pesquisa e selecione o contato que você deseja vincular à conta.

Você pode vincular até cinco contatos à conta na página Lista de contatos.

- c (Opcional) Para cada contato, selecione uma opção que defina a função principal do contato na conta.

**OBSERVAÇÃO:** Depois de vincular um contato à conta, você poderá adicionar funções adicionais para o contato na conta.

- d Salve suas alterações.

O procedimento a seguir descreve como vincular contas a um contato.

#### **Para vincular contas a um contato**

1 Selecione o contato desejado.

Para obter informações sobre como selecionar registros, consulte [Localizando registros \(na página 79\)](#).

2 Para criar uma nova conta vinculada ao contato, faça o seguinte:

- a Na página Detalhe do contato, na seção de informações relacionadas Contas, clique em Novo.
- b Na página Edição da conta, especifique as informações para a nova conta e, em seguida, salve as alterações.

3 Para vincular uma conta existente ao contato, faça o seguinte:

- a Na página Detalhe do contato, na seção de informações relacionadas Contas, clique em Adicionar.
- b Na página Adicionar conta, clique no ícone Pesquisa e selecione a conta que você deseja vincular ao contato.

Você pode vincular até cinco contas ao contato na página Adicionar conta.

- c (Opcional) Para cada conta, selecione uma opção que defina a função principal do contato na conta.

**OBSERVAÇÃO:** Depois de vincular uma conta ao contato, você poderá adicionar funções adicionais para o contato na conta.

- d Salve suas alterações.

O procedimento a seguir descreve como exibir e atualizar os detalhes de um contato da conta.

#### **Para exibir e atualizar os detalhes de um contato da conta**

1 Execute uma das etapas a seguir:

- Na página de detalhes da conta, na seção de informações relacionadas a contatos, clique no link Editar correspondente ao contato.
- Na página Detalhe do contato, na seção de informações relacionadas Contas, clique no link Editar para a conta.

A página Edição do contato da conta mostra os detalhes do contato relacionado. Os campos na página podem ser somente leitura, ou você pode adicionar e alterar informações na página, dependendo de como o administrador da empresa configura o layout da página.

- 2 Atualize as informações conforme necessário e salve as alterações.

O procedimento a seguir descreve como atualizar as informações da função para um contato da conta.

### **Para atualizar as informações de função para um contato da conta**

- 1 Execute uma das etapas a seguir:
  - Na página de detalhes da conta, na seção de informações relacionadas a contatos, clique no link Editar funções correspondente ao contato.
  - Na página Detalhe do contato, na seção de informações relacionadas Contas, clique no link Editar funções para a conta.

A página Funções da conta ou a página Funções do contato mostra as funções disponíveis e selecionadas para o contato da conta.

- 2 Na página Funções da conta ou a página Funções do contato, na seção Disponível, selecione as funções para o contato e, em seguida, use a linha direcional para mover as funções até a seção Selecionado.
- 3 Use as setas para cima e para baixo a fim de alterar a ordem das funções na seção Selecionado. A função na parte superior da lista é a função principal.
- 4 Salve suas alterações.

### **Rastreando parceiros e concorrentes de contas**

O Oracle CRM On Demand fornece áreas no aplicativo onde você pode controlar informações sobre parceiros ou concorrentes de suas contas. Por exemplo, talvez seja conveniente controlar com quais empresas (contas) você faz negócios, para a Conta XYZ, ou com quais empresas (contas) você concorre, para a Conta XYZ.

Para isso, primeiro vincule a conta que atua como seu parceiro ou concorrente ao registro de conta. Você pode vincular quantas contas de parceiro ou concorrente desejar. Em seguida, adicione informações, como os pontos fortes e pontos fracos, sobre o parceiro ou concorrente à página Parceiro da conta - Edição ou Concorrente da conta - Edição.

**OBSERVAÇÃO:** quando você adiciona um parceiro da conta ou concorrente da conta, um registro recíproco é criado na conta selecionada. Por exemplo, ao adicionar a Conta 123 como um parceiro da Conta XYZ, você automaticamente vê a Conta 123 na lista Parceiro da conta da Conta XYZ.

Para obter informações sobre como converter contas existentes em contas do parceiro, consulte [Convertendo contas em contas do parceiro \(na página 459\)](#).

**Antes de começar.** Crie um registro de conta para cada parceiro ou concorrente que deseja vincular à conta. Para obter instruções sobre como adicionar registros, consulte [Criando registros \(na página 54\)](#).

### **Para controlar informações de parceiro e concorrente de contas**

- 1 Selecione a conta.  
Para obter instruções sobre como selecionar contas, consulte [Localizando registros \(na página 79\)](#).
- 2 Na Página de detalhes da conta, role para baixo até a seção Parceiros da conta ou Concorrentes da conta e execute uma destas etapas:
  - Para vincular uma conta, clique em Adicionar.
  - Para atualizar informações, clique no link Editar próximo ao parceiro ou concorrente existente.
- 3 Na página Parceiro da conta - Edição ou Concorrente da conta - Edição, insira as informações necessárias.

A tabela a seguir descreve algumas informações de campo para rastrear informações de parceiro ou concorrente.

Campo	Comentários
Parceiro da Conta	Clique no ícone Pesquisa e selecione a conta cujo relacionamento e informações você deseja controlar como seu parceiro ao negociar com essa conta. Esse campo é obrigatório.
Concorrente da Conta	Clique no ícone Pesquisa e selecione a conta cujo relacionamento e informações você deseja controlar como concorrente dessa conta. Esse campo é obrigatório.
Função	Selecione uma opção que define o relacionamento entre as contas.
Reverter Função	Selecione uma opção que define o relacionamento de reversão entre as contas.
Data de Início	Você pode usar esse campo para registrar a data de início de uma parceria. O padrão é a data de hoje. Esse campo é obrigatório.
Data de Término	Você pode usar esse campo para registrar a data de expiração de uma parceria.
Contato Principal	O contato mais importante para o relacionamento do parceiro ou concorrente.

- 4 Salve o registro.

## Rastreamento de Ativos

Quando você desejar controlar um produto que vendeu a um cliente ou uma empresa, vincule o registro do produto à conta como um ativo. Você também pode vincular um produto a uma oportunidade como um ativo.

Este tópico descreve como criar um ativo vinculando um produto a uma conta na página Detalhes da Conta ou vinculando um produto a uma oportunidade na página Detalhes da Oportunidade.

**OBSERVAÇÃO:** você também pode criar ativos na Página Inicial do Ativo, na página de detalhes e na página Lista de Ativos. Se você criar um ativo na Página Inicial do Ativo, na página de detalhes ou em uma página Lista de Ativos e quiser associá-lo a uma conta, será preciso selecionar a conta no campo Conta no registro do ativo. De modo semelhante, se você criar um ativo na Página Inicial do Ativo, ou em uma página Lista de Ativos, ou página Detalhes, e se associar o ativo a uma oportunidade, será necessário selecionar a oportunidade no campo Oportunidade no registro do ativo. Os campos Conta e Oportunidade não aparecerão na página Edição de Ativo por padrão. Seu administrador deve adicionar esses campos à apresentação da página para o tipo de registro Ativo de sua função.

### **Para vincular um registro de produto a uma conta ou oportunidade como um ativo**

- 1 Selecione a conta ou oportunidade.  
Para obter instruções sobre como selecionar registros, consulte [Localizando registros \(na página 79\)](#).
- 2 Na página Detalhes da Conta ou Detalhes da Oportunidade, role até a seção Ativos e siga um destes procedimentos:

- Para criar um ativo, clique em Novo.  
Por padrão, o criador do ativo é o proprietário do ativo.
- Para atualizar informações do ativo, clique no link Editar próximo ao ativo existente.

3 Na página Ativo - Edição, insira as informações necessárias.

**OBSERVAÇÃO:** se você estiver usando uma versão específica do setor do Oracle CRM On Demand, pode ser que os ativos sejam listados em diferentes cabeçalhos. Por exemplo, em Oracle CRM On Demand Automotive Edition, os ativos estão listados como *automóveis*.

A tabela a seguir descreve alguns campos para controlar informações sobre ativos. Se estiver usando uma versão setorial do Oracle CRM On Demand, você poderá ver campos adicionais.

Campo	Descrição
<b>Informações-Chave do Ativo</b>	
Nome do Produto	Produto fornecido ao cliente. Quando você vincula o registro de produto, esses campos são copiados da definição do produto: Categoria do produto, Nº da peça, Tipo e Status.
Nº de Série	O número de série do ativo.  Se for informado um número de série do ativo, nas listas de ativos e em outras páginas em que o ativo aparece, você poderá fazer drill-down do número de série para abrir o registro do ativo. Se não for informado um número de série para o ativo, você não poderá fazer drill-down para abrir o registro do ativo de uma lista de ativos, a menos que o campo Título seja exibido na lista.  <b>OBSERVAÇÃO:</b> Se for informado um número de série no registro de um ativo, esse número será usado como título do ativo. Caso contrário, o nome do produto será usado. Na seção Ativos Recém-Modificados da Página Inicial do Ativo, assim como em outras páginas em que o título do ativo aparece, você pode fazer drill-down desse título para abrir o registro do ativo.
Preço de Compra	Preço pago pelo produto.
Quantidade	Número de unidades que o cliente comprou.
Data de Entrega	Padronizado para a data de hoje.
Categoria do Produto	Somente leitura. Copiado da definição do produto.
Nº da peça	Somente leitura. Copiado da definição do produto.
Tipo	Somente leitura. Copiado da definição do produto.
Status Operacional	Os valores padrão são Inativo, Ativo, Ocioso, Em funcionamento, Uso limitado, Manutenção, Fora de funcionamento, Criticamente baixo.
Garantia	Período da garantia.

Campo	Descrição
Contrato	Tipo de contrato, como Bronze, Ouro, Platina ou Prata.
Moeda	Moeda correspondente ao preço de compra. É possível selecionar outra moeda para converter o preço em outra moeda, se o administrador da empresa definiu esse recurso como ativo.
Data de Notificação	<p>Data que aparece no registro da tarefa.</p> <p>Se você inserir uma Data de notificação no registro do ativo, uma tarefa é criada quando você salva esse registro de ativo. A tarefa aparece como "Nome do Ativo exige acompanhamento" na Minha Página Inicial e, ou na Página Inicial da Conta ou da Oportunidade, dependendo de você ter criado o ativo para uma conta ou uma oportunidade. A tarefa também pode aparecer na lista de tarefas da guia Calendário, dependendo de qual lista é exibida nela.</p> <p><b>DICA:</b> defina a data para que você tenha tempo para tarefas de acompanhamento relacionadas a esse ativo, como notificação de que um contrato ou uma garantia está prestes a expirar.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> A criação automática de um recurso de tarefa é ativada somente quando você insere uma data de notificação em um registro de ativo que é vinculado a uma conta ou oportunidade.</p>
Tipo de Ativo	<p>O tipo de ativo.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> no aplicativo padrão, os ativos estão incluídos nas listas de contas de portfólio no Oracle CRM On Demand. No entanto, se o administrador marcar a caixa de seleção Excluir Registros de Veículos/Ativos das Contas de Carteira no perfil da empresa, os únicos ativos que têm um valor de Carteira no campo Tipo de Ativo serão incluídos nas listas de contas de carteira.</p>
<b>Informações Adicionais</b>	
Descrição	Informações adicionais sobre o ativo. Limite de 250 caracteres.

## Tracking Revenue Based on Accounts

**Before you begin.** This feature is specific to Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

You can track revenue information for each of your accounts, which allows your company to base its forecasts on account revenue. To do so, you add revenue records to accounts.

Adding revenue records to accounts allows you to:

- Track products, product categories, or revenues forecasted for each account
- Base your company's forecasts on account revenue

If your company bases its forecasts on accounts, only records meeting these criteria are included in the forecast:

- Revenue record for the account must have a Status of Open, Pending, or Closed.
- Revenue record for the account must have the Forecast field checked.
- Revenue record cannot be linked to an opportunity.

**Before you begin.** Your company needs to inform you of the forecasting method that it wants to use. Companies can forecast revenue for any of the following: opportunity revenue, opportunity product quantity and revenue, account revenue, or contact revenue. The company forecasting method determines which fields you need to fill in when adding revenue records to accounts.

### To add revenue to accounts

- 1 Select the account.

For instructions on selecting accounts, see Finding Records (consulte [Localizando Registros](#) na página 79).

- 2 On the Account Detail page, scroll down to the Revenues section and do one of the following:

- To add a revenue record, click Add.
- To update revenue information, click the Edit link next to the existing revenue record.

- 3 On the Revenue Edit page, complete the Revenue Fields.

**NOTE:** If your company does not use account revenue for its forecasts, it is best to leave the Forecast check box blank on the Revenue page.

- 4 Save the record.

### Revenue Fields

The following table describes field information for revenue. Your company administrator can add, relabel, or delete fields, so the fields you see might differ from those in this table.

**NOTE:** Account and Contact Revenue forecasting require that Revenues be enabled for both Accounts and Contacts. This functionality must be set up for your company. For more information, contact your company administrator.

**CAUTION:** If your company bases its forecasts on account or contact revenue, the information that you enter for revenue can affect its calculations.

Field	Description
<b>Key Product Information</b>	
Start/Close Date	<p>For an account or contact, the expected revenue close date. For recurring revenue, the start date. For recurring revenue with a close date that ends on the last day of the month and a start date of mid-month, add one record for the full recurring price and another record for the prorated order.</p> <p>For example: You start supplying disposables to a company or client on May 15th. After that, you will be sending \$500 worth of disposables at the end of each month through the end of the year.</p> <p>For the mid-month order, add a record with these values:  Revenue = \$250  Quantity = 1</p> <p>For the recurring order, add a second record with these values:  Revenue = \$500  Quantity = 1  Frequency = Monthly  #of Periods = 7 (June through December).</p>
Product	Only products marked Orderable by your company administrator can be selected.

Field	Description
Product Category	<p>Category of the product. This field is read-only by default, but your administrator can make the field editable.</p> <p>If this field is editable, and if your administrator enforces the relationship between products and their product category, then the product and the product category on the record must be associated with each other. In this case, the behavior is as follows:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ If a product is already selected in the Product field, and if you select a product category that is not associated with the selected product, then you cannot save your changes.</li> <li>■ If you select a product category before you select a product in the Product field, then when you click the Lookup icon in the Product field, a list of the products that are associated with the selected product category is displayed.</li> </ul> <p>Your administrator can enforce the relationship between products and their product category by selecting the Enforce Product Category-Product Relationship check box on the company profile.</p>
Part #	Number carried over with the product definition. Read-only.
Forecast	Indicator to include this product in forecasting totals.
Type	<p>Default values are Actual, Shipped, Billed, Booked, Projected, and Quota.</p> <p><b>NOTE:</b> The Type you set applies to the revenue record. Another Type field (read-only field), which is populated with the product information, might also appear on this page.</p>
Status	<p>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.</p> <p><b>NOTE:</b> The Status you set applies to the revenue record. Another Status field (read-only field), which is populated with the product information, might also appear on this page.</p>
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	<p>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.</p> <p><b>TIP:</b> To forecast a specific revenue value, independent of the product or product category, set the quantity to 1 and the price equal to the revenue value.</p>
Description	Additional information about the product. Limit of 16,350 characters.
<b>Recurring Revenue Information</b>	
Frequency	Indicates the frequency for a recurring product.

Field	Description
	The term <i>bi-weekly</i> means once every two weeks. When you populate this field, you must also populate the # of Periods field.
# of Periods	The number of periods for a recurring product. Recurring revenue can support a maximum of 260 periods. The length of time that is covered by the total number of periods varies based on the frequency selected (in the Frequency field). For example, if you have weekly recurring revenue, you can track revenue for up to five years. <b>NOTE:</b> When you populate this field, you must also populate the Frequency field.
<b>Additional Information</b>	
Owner	Person assigned to this revenue record. Generally, the owner can update record details or delete the record. However, access levels can be adjusted to restrict or expand a user's access.  This value affects which records are included in reports you or your managers run in the Analytics pages.  Each record has only one owner. However, account, contact, and opportunity records can be shared with other employees. For instructions, see Sharing Records (Teams) (consulte <a href="#">Compartilhando Registros (Equipes)</a> na página 157).

## Criando Compromissos para Várias Contas

Você pode criar um compromisso para até 25 contas por vez usando o recurso de criação de compromissos em massa no Oracle CRM On Demand.

### Sobre a Propriedade dos Compromissos

O campo Proprietário para cada compromisso na página Criação de Compromissos em Massa para a Conta mostra seu nome por padrão. Você pode selecionar outro proprietário para cada compromisso, ou excluir o valor do campo Proprietário, conforme necessário. A propriedade dos compromissos que você cria é determinada da seguinte forma:

- Se o tipo de registro Atividade for configurado no modo de usuário, o usuário que estiver selecionado no campo Proprietário para um compromisso na página Criação de Compromissos em Massa para a Conta se tornará o proprietário do compromisso.  
  
**OBSERVAÇÃO:** se você excluir seu nome do campo Proprietário para um compromisso na página Criação de Compromissos em Massa para a Conta e não selecionar outro usuário, você se tornará o proprietário do compromisso por padrão, a menos que o campo ID do Proprietário seja configurado como um campo obrigatório para o tipo de registro Atividade. Se o campo ID do Proprietário for configurado como um campo obrigatório para o tipo de registro Atividade e se você deixar o campo Proprietário em branco na página Criação de Compromissos em Massa para a Conta, não será possível criar o compromisso.
- Se o tipo de registro Atividade for configurado no modo misto, o campo Proprietário de um compromisso na página Criação de Compromissos em Massa para a Conta poderá ser preenchido ou ficar em branco, e ocorrerá o seguinte:
  - Se o campo for preenchido, o usuário selecionado se tornará o proprietário do compromisso.
  - Se o campo não for preenchido, o campo Proprietário do compromisso ficará em branco. No entanto, na primeira vez que o compromisso for editado, o usuário que o editar precisará preencher o campo Proprietário ou Livro do compromisso, dependendo de como o administrador configurar esses campos.

- Se o tipo de registro Atividade for configurado no modo de livro, o campo Proprietário de um compromisso na página Criação de Compromissos em Massa para a Conta deverá permanecer em branco, ou seja, você deverá excluir o valor do campo. Além disso, para que o compromisso seja criado com êxito, pelo menos, uma das condições a seguir deverá ser verdadeira:

- Um livro personalizado deverá ser selecionado como padrão para o tipo de registro Atividade em seu registro de usuário.
- Um livro personalizado deverá ser selecionado como padrão em seu registro de usuário.

Depois de criar o compromisso, os campos Proprietário e Livro do compromisso permanecem em branco. No entanto, na primeira vez que o compromisso for editado, o usuário que o editar precisará preencher o campo Livro, pois se trata de um campo obrigatório quando o tipo de registro Atividade é configurado no modo de livro.

Use o procedimento a seguir para criar um compromisso para várias contas simultaneamente.

### ***Para criar um compromisso para várias contas simultaneamente***

- 1 Se necessário, crie uma lista de contas ou filtre uma lista existente para mostrar as contas para as quais você deseja criar um compromisso.
- 2 Se houver mais de 25 registros na lista, altere o valor para 25 no campo Número de registros exibidos na parte inferior da página Lista de Contas.
- 3 Na página Lista de Contas, clique em Menu e selecione Criar Compromissos em Massa.
- 4 Na página Criação de Compromissos em Massa para a Conta, atualize as informações de cada compromisso, conforme necessário.

Ao abrir a página, os campos na página Criação de Compromissos em Massa para a Conta mostram os seguintes valores:

- **Hora de Início.** A hora de início e a data estão definidas como 00:00 na data de hora.
- **Hora de Término.** A hora de término e a data estão definidas como 60 minutos após a hora de início e data.
- **Assunto.** Esse campo mostra a palavra Compromisso, seguida pelo nome da conta.
- **Proprietário.** Esse campo mostra seu nome.
- **Nome da Conta.** Esse campo mostra o nome da conta.

- 5 Clique em Encerrar.

**OBSERVAÇÃO:** se não for possível criar um compromisso com êxito para qualquer uma das contas listadas na página Criação de Compromissos em Massa para a Conta, nenhum dos compromissos será salvo, e uma mensagem de erro será exibida.

- 6 Se você deseja criar um compromisso para mais contas da lista, exiba a próxima página da lista e repita esse procedimento conforme necessário.

Depois de criar os compromissos, cada um ficará disponível como um item relacionado na seção de informações relacionadas Atividades em Aberto da página Detalhes da conta relevante. Você pode editar o compromisso para atualizar seus detalhes da mesma forma que edita outros compromissos.

### **Analisando o Desempenho da Conta**

A seção Análise da conta de Contas - Página inicial exibe uma análise de como as contas são distribuídas e da receita fechada. Você pode identificar os melhores e os piores clientes, bem como os novos segmentos de mercado.

Nessa seção de Contas - Página inicial, você pode colocar o ponteiro no gráfico para ver informações específicas, clicar em um segmento para revisar um relatório detalhado ou alterar as categorias nas listas suspensas para exibir os mesmos dados de outra perspectiva.

## Campos da Conta

Use a página Contas - Edição para adicionar uma conta ou atualizar detalhes de uma conta existente. A página Contas - Edição mostra o conjunto completo de campos de uma conta.

**DICA:** também é possível editar contas na página Contas - Lista e na página Detalhes da conta. Para obter mais informações sobre como atualizar registros, consulte [Atualizando detalhes do registro](#) (consulte [Atualizando detalhes dos registros na página 123](#)).

**OBSERVAÇÃO:** os administradores da empresa podem personalizar seu aplicativo de várias maneiras, por exemplo, alterando nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas suspensas. Portanto, as informações que você vê na tela podem ser diferentes das informações padrão descritas nesta tabela.

Os registros de conta são essenciais para o modo de gerenciamento e exibição de dados. Como resultado, você deve inserir o máximo possível de informações sobre as contas. Algumas dessas informações, como Região ou Setor, podem ser usadas em relatórios como um meio de categorizar informações. De modo semelhante, se você vincular um registro, como uma oportunidade, a um registro de conta com Região e Setor preenchidos, essas oportunidades poderão ser categorizadas por esses valores.

A tabela a seguir fornece informações adicionais sobre os alguns campos.

Campo	Descrição
<b>Informações-Chave sobre a Conta</b>	
Nome da Conta	Nome da conta. Para evitar registros duplicados, verifique se você seguiu as convenções de nomenclatura definidas pela empresa para abreviações, capitalização etc.
Localização	Tipo de instalação operada pela conta nesse local, como matrizes.
Conta-pai	Empresa da qual a conta é uma subsidiária.
Site	Endereço URL da conta.
<b>Informações sobre Vendas da Conta</b>	
Tipo de Conta	<p>Relacionamento da conta com sua empresa, como Cliente potencial, Cliente, Parceiro ou Concorrente.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> contas designadas como um Parceiro ou Concorrente aparecem nas listas Todos os concorrentes e Todas as contas de parceiros disponíveis na Página inicial de conta.</p> <p>Elas também são incluídas na lista de contas que você vincula a outras contas ou oportunidades na página Detalhe da conta ou da oportunidade. Nesse ponto, você pode definir a função exata que a conta desempenha, como Revendedor, Fornecedor ou Parceiro, bem como controlar as informações de parceiro e concorrente para cada conta e oportunidade.</p>
Prioridade	Prioridade para a conta, como Alta, Média ou Baixa.

Campo	Descrição
Setor	Tipo de negócio envolvido pela conta, como Fabricação, Alta tecnologia, Serviços financeiros, Varejo, Automotivo, Indústria farmacêutica, Telecomunicações, Energia, Serviços ou Outros.  Se desejar exibir informações de relatório, como oportunidade, por setor, selecione um setor para a conta e, em seguida, vincule o registro de oportunidade à conta.
Empresa Pública	Indicação de que a conta é uma empresa de propriedade pública.
Região	Região em que a conta se enquadra na sua empresa. Se desejar exibir informações do relatório, como oportunidade, por Regiões, selecione uma Região para a conta e, em seguida, vincule o registro de oportunidade à conta.
Status	O status da conta. É possível usar este campo para registrar um status para a conta. Diversos valores de amostra são fornecidos por padrão, mas o administrador da sua empresa poderá adicioná-los ou alterá-los para atender às necessidades de sua empresa.
Data da Última Chamada	Esse campo é específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
HIN	Número do Setor de Saúde. Esse campo é específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Tipo de Influência	Esse campo é específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Frequência de Chamadas	Esse campo é específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Campanha de Origem	A campanha que gerou a conta. Se a conta foi criada por meio do processo de conversão de leads, esse campo será preenchido automaticamente a partir do campo Campanha no registro do lead. Se a conta foi criada por um usuário, este poderá inserir as informações nesse campo.
Receitas Anuais	Valor da receita anual da empresa.
Segmento de Mercado	Esse campo é específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Potencial de Mercado	Esse campo é específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Receitas - Acumulado do Ano	Esse campo é específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Participação de Mercado	Esse campo é específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Campo	Descrição
Referência	Indicação de que a conta pode ser usada como uma referência de clientes potenciais ou representantes de vendas para contato.
Referência desde	Data em que a conta torna-se uma referência.
Parceiro da Conta	Indicação de que essa conta é um parceiro.
Número de Médicos	Número de médicos trabalhando em um local de cuidados com a saúde, como um hospital ou uma clínica. Esse campo é específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Itinerário	Esse campo é específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
<b>Informações Adicionais</b>	
Endereços de cobrança e envio	<p>Selecionar um país determina os rótulos para os campos de endereço restantes de acordo com a convenção de endereço do país. Talvez você veja a atualização da tela para ajustar os nomes de campo.</p> <p>Se você adicionar um contato e vinculá-lo a essa conta, o endereço de cobrança da conta será transferido para a seção Endereço da conta desse contato.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> Se houver endereços compartilhados configurados para a empresa, os endereços de faturamento e envio serão somente leitura, e os campos de endereço serão alterados para atender aos requisitos de endereços compartilhados. Para obter mais informações sobre endereços compartilhados, consulte <a href="#">Endereços</a>.</p>
Proprietário	<p>O alias do proprietário do registro da conta.</p> <p>Normalmente, o proprietário de um registro pode atualizar o registro, transferi-lo para outro proprietário ou excluí-lo. No entanto, o administrador da empresa pode ajustar os níveis de acesso para restringir ou expandir o acesso de um usuário. Para reatribuir a propriedade de um registro de conta, você deve ter a configuração do nível de acesso Leitura/Edição para o registro.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> Se a propriedade do grupo for ativada para a empresa, os membros da equipe do grupo serão alterados automaticamente se o novo proprietário da conta for membro de um grupo diferente.</p> <p>O valor no campo Proprietário afeta quais registros são incluídos nos relatórios executados por você ou pelos gerentes.</p> <p>Você pode compartilhar registros de conta com outros usuários por meio da página Equipe da conta. Para obter informações sobre como compartilhar registros com outros usuários, consulte <a href="#">Compartilhando registros (equipes) (na página 157)</a>.</p> <p>Dependendo do modo de propriedade de registro configurado pelo administrador da empresa para o tipo de registro, você pode ver o campo Proprietário, ou o campo Livro, ou ambos os campos na página Detalhe do registro, e um ou ambos os campos podem estar em branco. Para obter mais informações sobre modos de propriedade de registro, consulte <a href="#">Sobre acesso aos dados, compartilhamento de registro e propriedade de registro (consulte Sobre acesso a dados, compartilhamento de registros e propriedade de registro na página 50)</a>.</p>

Campo	Descrição
Reatribuir Conta	<p>Indica que a conta deve ser reatribuída. Se o administrador da empresa tiver configurado as regras de atribuição da conta, a seleção desse campo acionará o gerente de atribuições em Oracle CRM On Demand para processar a conta novamente e atribuí-la de acordo com as regras. O gerente de atribuições só pode reatribuir registros a usuários. Ele só poderá reatribuir registros se o tipo de registro estiver configurado no modo de usuário ou no modo misto de propriedade de registro. O gerente de atribuições não poderá reatribuir registros se o tipo de registro estiver configurado no modo de livro. Para obter mais informações sobre modos de propriedade de registro, consulte Sobre acesso aos dados, compartilhamento de registro e propriedade de registro (consulte <a href="#">Sobre acesso a dados, compartilhamento de registros e propriedade de registro</a> na página 50).</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> o tempo de processamento para reatribuir registros pode variar de acordo com a complexidade das regras de atribuição da sua empresa, o número dos registros a serem reatribuídos e a carga do sistema atual. No caso de contas, o tempo de processamento também é afetado pelo número de membros da equipe e pelo número de contatos e oportunidades associados ao registro. O nome do proprietário será alterado quando o registro for reatribuído.</p>
Território	Território ao qual essa conta pertence.
Descrição	Informações adicionais sobre a conta. Esse campo tem um limite de 16.350 caracteres.

### Tópicos relacionados

Consulte o seguinte tópico de informações relacionadas:

- [Gerenciando Contas \(na página 290\)](#)

## Contatos

Use as páginas Contato para criar, atualizar e controlar contatos. Os *contatos* são indivíduos com os quais sua empresa atualmente faz negócios ou com os quais espera fazer negócios no futuro. Esses indivíduos podem ser funcionários de outras empresas, consultores independentes, fornecedores ou conhecidos pessoais. Geralmente, um contato é associado a uma conta e, muitas vezes, um registro de conta inclui links para informações sobre vários contatos diferentes nessa empresa.

No Oracle CRM On Demand Financial Services Edition, um contato geralmente é designado como um cliente para dar suporte à funcionalidade que é específica ao Oracle CRM On Demand Financial Services Edition. Designar um contato como um cliente indica que essa é uma conta com quem sua empresa mantém uma relação de longo prazo para que você possa monitorar alterações na situação do cliente e identificar oportunidades para venda cruzada de produtos adicionais ao cliente.

### Tópicos relacionados

Consulte o seguinte tópico de informações relacionadas:

- [Gerenciando Contatos \(na página 313\)](#)

## Trabalhando com os Contatos - Página inicial

A Página inicial de contatos é o ponto inicial para gerenciar contatos.

**OBSERVAÇÃO:** o administrador da empresa pode personalizar a apresentação da sua Página inicial de contatos. Além disso, se a função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar seções à página e removê-las da página.

### Criando um Contato

Você pode criar um contato clicando no botão Novo na seção Meus contatos exibidos recentemente. Para obter mais informações, consulte [Criando registros \(na página 54\)](#) e Campos de contato (consulte [Contatos - Campos](#) na página 330).

### Trabalhando com listas de contatos

A seção Listas de contatos mostra várias listas filtradas. O Oracle CRM On Demand apresenta um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas. Você e seus gerentes podem criar listas adicionais, baseadas em diferentes critérios.

A tabela a seguir descreve as listas padrão de contatos.

Lista de Contatos	Filtros
Todos os Contatos	Nenhum filtro está disponível. Essa lista exibe todos os registros ao qual você tem visibilidade, independentemente do proprietário.
Todos os Contatos do Cliente	Contatos onde o campo Tipo é definido como Cliente
Contatos Favoritos	Esta lista exibe todos os registros de contatos que você adicionou aos seus registros favoritos. Para obter mais informações sobre a lista de Contatos favoritos, consulte <a href="#">Sobre a lista de contatos favoritos (na página 321)</a> .
Meus Contatos	Contatos com seu nome de usuário no campo Proprietário
Meus contatos recém-criados	Contatos com seu nome de usuário no campo Proprietário, classificados por data de criação
Meus contatos recém-modificados	Contatos com seu nome de usuário no campo Proprietário, classificados por data de modificação
Contatos Criados Recentemente	Todos os contatos, classificados pela data de criação
Contatos Modificados Recentemente	Todos os contatos, classificados pela data de modificação

Para visualizar uma lista, clique no nome dela.

Para criar uma nova lista, clique em Nova. Para obter mais informações sobre criação de listas, consulte [Criando e refinando listas \(consulte Creating and Refining Lists na página 140\)](#).

Para revisar todas as listas disponíveis, criar uma nova, ou visualizar, editar ou excluir uma existente, clique em Gerenciar Listas. Essa página também inclui as listas padrão entregues pelo Oracle CRM On Demand. Essas listas são apenas para visualização. Portanto, não pode ser editadas ou excluídas.

### Exibindo contatos exibidos recentemente

A seção Meus contatos exibidos recentemente mostra os contatos que você exibiu mais recentemente.

## Exibindo Contatos Favoritos

A seção Contatos favoritos mostra os nomes de no máximo 10 contatos que você adicionou aos seus registros favoritos. A ordem dos contatos na seção Contatos favoritos é determinada pela data em que você adicionou os contatos aos seus registros favoritos, e não pela data em que os registros de contatos foram criados. Os contatos são listados em ordem decrescente por data, e o contato que você adicionou mais recentemente aos registros de contatos aparece no início da lista. Na seção Contatos favoritos, você pode abrir a lista completa dos seus contatos favoritos clicando em Exibir lista completa. Para obter mais informações sobre a lista de Contatos favoritos, consulte [Sobre a lista de contatos favoritos \(na página 321\)](#).

## Trabalhando com tarefas do contato

A seção Minhas tarefas abertas relacionadas ao contato mostra as tarefas atribuídas a você, classificadas pelo prazo e depois por prioridade. Você ou seu gerente define o prazo e a prioridade. A prioridade da tarefa, como 1-Alta, 2-Média ou 3-Baixa, é indicada pelas setas: uma seta para cima para prioridade alta, nenhuma seta para prioridade média e uma seta para baixo para prioridade baixa.

**OBSERVAÇÃO:** Se o administrador de sua empresa alterar os valores de exibição do campo Prioridade dos valores padrão (por exemplo, do valor padrão de *1-Alto* para um valor de *Mais alto*), o Oracle CRM On Demand não exibirá setas no campo Prioridade das listas de tarefa, a menos que o administrador de sua empresa utilize os seguintes padrões: *1-rótulo*, *2-rótulo* ou *3-rótulo*, quando *rótulo* é o nome que o administrador da empresa dá à prioridade de tarefa. Neste caso, Oracle CRM On Demand exibe uma seta para cima para *1-rótulo*, nenhuma seta para *2-rótulo*, uma seta para baixo para *3-rótulo* e nenhuma seta para quaisquer outros valores de exibição. Por exemplo, Oracle CRM On Demand exibe uma seta para cima para um valor de *1-Meu mais alto*, mas não exibirá nenhuma seta para um valor de *Meu mais alto*. Oracle CRM On Demand não exibe setas para valores personalizados que o administrador da empresa adicionar à lista de opções para o campo Prioridade. Para obter mais informações sobre como alterar os valores padrão para lista de opções, como o campo Prioridade, consulte [Alterando valores da lista de opções \(consulte Changing Picklist Values na página 1345\)](#).

- Para revisar uma tarefa, clique no link Assunto.
- Para revisar o contato ao qual a tarefa está associada, clique no nome do contato.
- Para expandir a lista de tarefas, clique em Exibir lista completa.

## Usando relatórios para analisar contatos

Uma ou mais seções de relatório podem ser mostradas na sua Página inicial de contatos (o administrador da empresa pode especificar quais seções de relatório são mostradas na página). Na edição padrão do Oracle CRM On Demand, a seção Análise de contatos por conta é mostrada, que exibe contatos por critérios de conta, como Região, Estado/província ou Setor. Para obter informações sobre como usar a seção Análise de contatos por conta, consulte [Analisando contatos \(na página 325\)](#).

## Adicionando seções à página inicial de contatos

Se sua função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar outras seções à sua Página inicial de contatos, dependendo de quais seções o administrador da empresa disponibilizou para exibição na sua Página inicial de contatos.

### Para adicionar seções à sua Página inicial de contatos

- 1 Na Página inicial de contatos, clique em Editar apresentação.
- 2 Na página Apresentação da página inicial de contatos, clique nas setas para adicionar ou remover seções e para organizar as seções na página.
- 3 Clique em Salvar.

## Gerenciando Contatos

Para gerenciar contatos, realize as seguintes tarefas:

- [Importando Contatos](#) (consulte [Importando seus Contatos](#) na página 315)
- [Importando Arquivos vCard](#) (na página 321)
- [Salvando contatos como arquivos vCard](#) (na página 321)
- [Vinculando contatos a várias contas](#) (na página 323)
- [Controlando relacionamentos entre contatos](#) (na página 323)
- [Rastreamento relacionamentos entre contas e contatos](#) (na página 297)
- [Controlando a receita com base nos contatos](#) (na página 324)

**OBSERVAÇÃO:** Esse recurso não faz parte da edição padrão do Oracle CRM On Demand, de modo que ele pode não estar disponível para sua empresa.

- [Adicionando Indicações](#) (na página 325)

**OBSERVAÇÃO:** Esse recurso não faz parte da edição padrão do Oracle CRM On Demand, de modo que ele pode não estar disponível para sua empresa.

- [Controlando Interesses do Contato](#) (na página 325)

**OBSERVAÇÃO:** Esse recurso não faz parte da edição padrão do Oracle CRM On Demand, de modo que ele pode não estar disponível para sua empresa.

- [Analisando Contatos](#) (na página 325)
- [Controlando os melhores tempos de chamada](#) (na página 326)

**OBSERVAÇÃO:** Esse recurso não faz parte da edição padrão do Oracle CRM On Demand, de modo que ele pode não estar disponível para sua empresa.

- [Adicionando licenças do estado do contato](#) (na página 327)

**OBSERVAÇÃO:** Esse recurso não faz parte da edição padrão do Oracle CRM On Demand, de modo que ele pode não estar disponível para sua empresa.

- [Rastreamento visitas \(chamadas de vendas\) para clientes](#) (na página 225)

**OBSERVAÇÃO:** Esse recurso não faz parte da edição padrão do Oracle CRM On Demand, de modo que ele pode não estar disponível para sua empresa.

- [Bloqueando Contatos](#) (na página 328)
- [Enviando E-mails de Marketing Usando o Oracle Eloqua Engage](#) (consulte [Enviando E-mails de Marketing Através do Oracle Eloqua Engage](#) na página 329)

Se a função de usuário incluir o privilégio Integração de mapas, você também poderá executar este procedimento, Executando pesquisas por proximidade (consulte [Performing Proximity Searches](#) na página 396).

Para ver os procedimentos passo a passo que são comuns a vários tipos de registro, consulte:

- [Criando Registros](#) (na página 54)
- [Atualizando Detalhes dos Registros](#) (na página 123)
- [Vinculando registros ao seu registro selecionado](#) (consulte [Linking Records to Your Selected Record](#) na página 126)
- [Trabalhando com Listas](#) (na página 135)
- [Compartilhando Registros \(Equipes\)](#) (na página 157)
- [Usando Scripts de Avaliação](#) (na página 181)

**OBSERVAÇÃO:** Os administradores da empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, como alterar os nomes dos tipos de registro, campos e opções em listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Sobre a lista de contatos favoritos \(na página 321\)](#)
- [Exibindo imagens nas páginas Detalhes do registro \(na página 75\)](#)

### Importando seus Contatos

Por não ser administrador, você pode importar até 2.000 contatos por vez de um arquivo de valores separados por vírgula (.csv) a ser usado com o Oracle CRM On Demand.

Ao importar contatos, você especifica como deseja que o Oracle CRM On Demand processe os registros duplicados.

Vários utilitários estão disponíveis na página Ferramentas de importação e exportação, que ampliam os recursos de importação e exportação no Oracle CRM On Demand:

- **Assistente de Importação.** Para obter mais informações, consulte [Assistente de importação \(na página 1964\)](#).
- **Oracle Data Loader On Demand.** Para obter mais informações, consulte Utilitário cliente do Oracle Data Loader On Demand (consulte [Utilitário cliente Oracle Data Loader On Demand](#) na página 1976).
- **Oracle Migration Tool On Demand.** Para obter mais informações, consulte Utilitário Cliente do Oracle Migration Tool On Demand (consulte [Utilitário cliente Oracle Migration Tool On Demand](#) na página 1982).
- **Oracle Web Services.** Para obter mais informações, consulte [Integração dos serviços Web \(na página 1977\)](#).

Para obter mais informações sobre como escolher um método de importação apropriado, consulte 1801156.1 (ID do artigo) em My Oracle Support. Para obter mais informações sobre importação e exportação no Oracle CRM On Demand, consulte [Ferramentas de importação e exportação \(na página 1733\)](#).

Também é possível importar contatos individuais importando os arquivos vCard. Para obter mais informações, consulte [Sobre arquivos vCard \(na página 319\)](#).

**OBSERVAÇÃO:** os administradores da empresa podem importar até 30.000 registros de contato de uma vez, com um tamanho máximo de arquivo de 20 MB.

### Antes de começar:

- Se vários funcionários da empresa estiverem importando contatos, coordene os esforços de importação para minimizar a duplicidade de registros.
- Prepare o seu arquivo a ser importado para garantir a captura de todos os dados no arquivo. No mínimo, o seu arquivo de dados deverá incluir todos os campos obrigatórios. Além disso, o seu administrador pode configurar um campo de modo que ele seja condicionalmente obrigatório, ou seja, o campo não é obrigatório por padrão, mas se tornará obrigatório se os dados em outros campos do registro corresponderem a determinados critérios. Se um campo se tornar obrigatório como resultado de o fato da condição definida para ele ser verdadeira e se o seu arquivo de importação não incluir um valor para o campo condicionalmente obrigatório, o registro será selecionado. Para determinar se há campos condicionalmente obrigatórios configurados para o tipo de registro Contato, entre em contato com o administrador.

**CUIDADO:** não é possível desfazer a importação de registros nem executar uma exclusão de registros em massa. Portanto, utilize o procedimento de importação com um arquivo de cinco a dez registros para evitar a limpeza de dados posteriormente. Se sua empresa estiver importando um grande número de registros, participe de uma sessão de treinamento sobre importação de dados. Para obter informações sobre esses recursos, clique no link global [Treinamento e suporte](#) na parte superior de cada página no Oracle CRM On Demand.

### **Para importar seus contatos**

- 1 Clique na guia Contatos.
- 2 Na barra de título Contatos - Modificação recente, clique em Importar.

**OBSERVAÇÃO:** se a seção Contatos recém-modificados não estiver visível na sua Página inicial de contatos, clique no link Editar apresentação no canto direito superior da página e adicione a seção Contatos recém-modificados à apresentação da sua página.

- 3 Na página Ferramentas de dados e integração, na seção Ferramentas pessoais de importação e exportação, clique em Importar seus contatos.

Isso iniciará o assistente de importação.

- 4 Na Etapa 1 do assistente de importação:

- a Selecione como deseja que o assistente de importação identifique registros correspondentes.

O assistente de importação usa um ID externo exclusivo, que é um campo de ID externo exclusivo importado de outro sistema. O assistente de importação também usa campos predefinidos do Oracle CRM On Demand.

Para obter informações sobre como registros duplicados são definidos, consulte [Sobre duplicidades de registro e IDs externos \(na página 1759\)](#).

- b Selecione o que deseja que o assistente de importação faça se ele encontrar um identificador de registro exclusivo duplicado no Oracle CRM On Demand. Suas opções são: não importar registros duplicados, substituir registros existentes ou criar registros adicionais.

- c Selecione a ação que deseja que o assistente de importação siga se o identificador de registro exclusivo do registro importado não corresponder a um registro existente no Oracle CRM On Demand.

**OBSERVAÇÃO:** se você selecionar Substituir registros e Não criar novo registro na opção anterior, isso resultará na atualização do registro.

- d Decida se o assistente de importação deve criar um novo registro para associações ausentes (registros associados) no seu arquivo de dados.

- e Selecione o formato de data/hora usado no arquivo CSV.

Para obter mais informações, consulte [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados \(na página 1775\)](#).

- f Verifique se a seleção de codificação do arquivo é Ocidental.

**OBSERVAÇÃO:** não altere essa configuração a menos que tenha certeza que outro método de codificação está sendo usado. O padrão, Ocidental, se aplica à maioria dos sistemas de codificação na Europa e na América do Norte.

- g Na lista suspensa Geração de log de erros, selecione o que deseja que o Oracle CRM On Demand registre: Todas as mensagens, Erros e avisos ou Somente erros.

- h Selecione o tipo de delimitador CSV usado em seu arquivo: vírgula ou ponto e vírgula.

- i Se necessário, marque a caixa de seleção Os registros do arquivo de dados precisam ser processados sequencialmente.

**OBSERVAÇÃO:** a opção de processar arquivos de dados sequencialmente permite que, quando um pedido de importação for enviado, os pedidos de importação filhos sejam sempre processados em sequência. Além disso, garante que as dependências daquele arquivo CSV sejam mantidas.

- j Marque a caixa de seleção Ativar Notificação por E-mail se quiser que seja enviada uma notificação por e-mail depois que o processo de importação estiver concluído. Essa caixa de seleção é marcada por padrão.

- 5 Na Etapa 2 do assistente de importação:

- a Siga as instruções para validar seu arquivo, se necessário.

- b** Selecione um arquivo de mapeamento de campo, se disponível.

Os arquivos de mapeamento de campo (.map) contêm os pares dos campos do seu arquivo CSV com campos existentes do Oracle CRM On Demand. Depois que você realiza uma importação, o sistema envia um e-mail contendo o arquivo .map com o esquema de mapeamento recente. Salve o arquivo no seu computador para usá-lo novamente durante importações posteriores.

- 6** Na Etapa 3 do assistente de importação, mapeie os campos do seu arquivo para os campos do Oracle CRM On Demand. No mínimo, você deve mapear todos os campos obrigatórios para os cabeçalhos de coluna no arquivo CSV.

O assistente de importação lista os cabeçalhos de coluna do seu arquivo CSV de importação próximos a uma lista mostrando todos os campos nessa área do Oracle CRM On Demand, incluindo os campos personalizados que você adicionou.

Se o campo de endereço de que você precisa não aparecer na lista suspensa, selecione seu correspondente mostrado nesta tabela.

Para filtrar sua lista neste campo	Selecione este campo na lista suspensa
Número da rua Endereço 1 Chome	Número/Rua
Ku	Endereço 2
Andar Distrito	Endereço 3
Shi/Gun	Cidade
Colônia/seção CEDEX - Código Endereço 4 URB Distrito	Código de classificação/caixa postal
MEX - Estado BRA - Estado Comunidade Parte do território Ilha Prefeitura Região Emirados Óblast	Província
Código da ilha Caixa postal Código postal	CEP/Código Postal

Se você selecionar um arquivo .map, verifique se os campos são mapeados corretamente. Os campos personalizados criados desde que você executou a importação anterior podem precisar ser mapeados.

Para obter informações sobre IDs externos, consulte Sobre duplicatas de registro e IDs externos (consulte [Sobre duplicidades de registro e IDs externos](#) na página 1759).

**CUIDADO:** Se você selecionou o arquivo errado para importação, clique em Cancelar para alterar as seleções. Nessa fase, o uso do botão Voltar não limpa o cache, assim, o arquivo de importação que você selecionou originalmente aparece na etapa de mapeamento de campo.

**CUIDADO:** o ID externo exclusivo e o ID externo do gerente são campos-chave que são usados para associar contatos a seus Registros de gerente. Se esses campos não forem mapeados, o Registro de gerente será associado aos contatos usando os campos Nome do contato e Gerente. Ao usar esses campos para fazer essa associação, os registros do arquivo de dados estarão sujeitos à ordenação de dependência mais limitada.

- 7 Na Etapa 4 do assistente de importação, siga as instruções na tela, se necessário.
- 8 Na Etapa 5 do assistente de importação, clique em Concluir.

### **Para exibir a fila dos seus pedidos de importação**

- 1 Clique na guia Contatos.
- 2 Na barra de título Contatos recém-modificados, clique no botão Importar.
- 3 Na página Ferramentas de dados e integração, clique no link Fila dos pedidos de importação.

É exibida a página Fila dos pedidos de importação com as informações sobre suas solicitações, inclusive o tempo estimado para conclusão.

A tabela a seguir descreve o status da importação.

Status	Descrição
Concluído	A importação foi concluída sem erros durante a importação.
Concluído com Erros	A importação foi concluída, mas houve alguns erros com alguns dos registros.
Falha	A importação foi concluída, mas nenhum dos registros foi importado.
Erro	A importação não foi concluída devido a um erro.

A tabela a seguir descreve informações do registro de importação.

Informações do Registro de Importação	Descrição
Nº de Enviados	O número de registros contidos no arquivo CSV.
Nº de Processados	O número de registros que o mecanismo de importação processou atualmente. Esse campo é processado a cada 20 segundos ou conforme definido por um processo do sistema.
Nº de Importados com Êxito	O número de registros que foram importados sem nenhum problema.

Informações do Registro de Importação	Descrição
Nº de Parcialmente Importados	O número de registros que foram importados. Nem todos os registros foram importados.
Nº de Não Importados	O número de registros que não foram importados.

## Sobre Arquivos vCard

Um *vCard* é um cartão de negócios virtual que permite trocar informações de contato, tais como nome, endereço, número de telefone, endereço de e-mail, endereços de site da Web e fotografias. Os arquivos vCard são geralmente anexados a mensagens de e-mail, permitindo que destinatários adicionem rapidamente novas informações de contato a um livro de endereços pessoal. A extensão de arquivo de um arquivo vCard é .vcf.

No Oracle CRM On Demand, você pode fazer o seguinte:

- Importar um arquivo vCard e salvar as informações do arquivo como um novo registro de contato. Para obter mais informações, consulte [Importando arquivos vCard \(na página 321\)](#).
- Salvar um registro de contato existente no Oracle CRM On Demand como um arquivo vCard. Para obter mais informações, consulte [Salvando contatos como arquivos vCard \(na página 321\)](#).

Quando você importa um arquivo vCard no Oracle CRM On Demand, ou quando você salva um registro de contato do Oracle CRM On Demand como um arquivo vCard, certas informações nos detalhes de contato são mapeadas para que elas seja exibidas corretamente em ambos o vCard e na página Contato - Detalhes do Oracle CRM On Demand.

A tabela a seguir mostra os mapeamentos entre os campos no tipo de registro Contato do Oracle CRM On Demand e as propriedades do vCard.

Campo de Contato do Oracle CRM On Demand	Propriedade do vCard	Parâmetros de Propriedade do vCard
Sobrenome Nome Nome do Meio Sr./Sra.	N	Nenhum
Nome Sobrenome	FN	Nenhum
Nº de Telefone Comercial	TEL	TYPE=voice,work
Nº de Telefone Residencial	TEL	TYPE=voice,home
Nº de Telefone Celular	TEL	TYPE=cell
Nº de Fax Comercial	TEL	TYPE=fax,work

Campo de Contato do Oracle CRM On Demand	Propriedade do vCard	Parâmetros de Propriedade do vCard
E-mail	EMAIL	TYPE=internet
Cargo	TITLE	Nenhum
Campos de Endereço de Contato	ADR	TYPE=work
Foto do Contato	PHOTO	TYPE;ENCODING
Nome de conta e departamento	ORG	Nenhum
Descrição	NOTE	Nenhum
Gerente	X-MS-MANAGER	Nenhum
Nome do Assistente	X-MS-ASSISTANT	Nenhum

### Considerações ao importar arquivos vCard para o Oracle CRM On Demand

As seguintes considerações se aplicam quando você importa arquivos vCard para o Oracle CRM On Demand:

- Se o valor de uma propriedade do vCard exceder o tamanho do campo que o Oracle CRM On Demand suporta, o valor será truncado no registro de contato do Oracle CRM On Demand. Para obter mais informações sobre o tamanho dos campos do Oracle CRM On Demand, consulte [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados](#) na página 1775).
- Você pode importar somente as propriedades do vCard que o Oracle CRM On Demand suporta.
- Se o arquivo vCard contiver mais do que um contato, somente o primeiro contato no arquivo vCard será importado no Oracle CRM On Demand.
- Você não pode importar uma imagem de Contato para o Oracle CRM On Demand usando arquivos vCard.
- Se o campo Detalhes do contato correspondente a uma propriedade do vCard for somente leitura no Oracle CRM On Demand, você não poderá importar a propriedade do vCard.
- Se houver endereços compartilhados configurados para a empresa, os campos de endereço serão somente leitura no Oracle CRM On Demand, e as propriedades de endereço no arquivo vCard não serão importadas no Oracle CRM On Demand.
- A propriedade de um arquivo vCard pode ser importada somente se o campo correspondente for parte do layout da página no Oracle CRM On Demand.
- Você pode importar somente arquivos com a extensão de arquivo .vcf no Oracle CRM On Demand.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Sobre Arquivos vCard \(na página 319\)](#)
- [Importando Arquivos vCard \(na página 321\)](#)
- [Salvando contatos como arquivos vCard \(na página 321\)](#)

---

## Importando arquivos vCard

Este tópico descreve como importar um contato para o Oracle CRM On Demand importando um arquivo vCard a partir do seu computador.

**OBSERVAÇÃO:** Você pode importar somente arquivos com a extensão de arquivo .vcf para o Oracle CRM On Demand.

### Para importar um arquivo vCard

- 1 Na Página inicial Contato ou em qualquer página Lista ou Detalhes do contato, clique em Importar vCard.
- 2 Na página Importar VCard, clique em Procurar para localizar o arquivo vCard que deseja importar para Oracle CRM On Demand. Em seguida, selecione-o.
- 3 Clique em Importar vCard.  
Uma nova página Detalhes do contato contendo os detalhes do contato será aberta a partir do arquivo vCard.
- 4 Clique em Salvar.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Sobre Arquivos vCard \(na página 319\)](#)
- [Considerações ao importar arquivos vCard para o Oracle CRM On Demand \(na página 320\)](#)
- [Salvando contatos como arquivos vCard \(na página 321\)](#)

### Salvando contatos como arquivos vCard

Este tópico descreve como salvar um contato a partir do Oracle CRM On Demand como um arquivo vCard.

### Para salvar um contato como um arquivo vCard

- 1 Selecione o contato que deseja salvar como um arquivo vCard.  
Para obter informações sobre como selecionar contatos, consulte [Localizando registros \(na página 79\)](#).
- 2 Na página Detalhes do contato, clique no botão Salvar como vCard da barra de título.  
Dependendo das configurações do seu navegador, você pode ser solicitado a especificar a localização em que deseja salvar o arquivo vCard.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Sobre Arquivos vCard \(na página 319\)](#)
- [Considerações ao importar arquivos vCard para o Oracle CRM On Demand \(na página 320\)](#)
- [Importando Arquivos vCard \(na página 321\)](#)

### Sobre a lista de contatos favoritos

A lista de Contatos favoritos é um subconjunto da lista de Registros favoritos. Ela só mostra os registros de contatos que você adiciona aos seus registros favoritos. Dependendo da configuração da empresa e da configuração da função, a lista de Contatos favoritos pode estar disponível nos seguintes locais no Oracle CRM On Demand:

- Na seção Listas de contatos da página inicial dos contatos.

**OBSERVAÇÃO:** se a lista de Contatos favoritos por padrão não estiver disponível na seção Listas de contatos da página inicial dos contatos, você pode adicioná-la ao conjunto de listas que aparece na seção

**Listas de contatos.** Para obter informações sobre a alteração dos conjuntos de listas, consulte [Alterando conjuntos de listas para tipos de registro \(na página 153\)](#).

- No conjunto de listas nas janelas de pesquisa em que você procura os contatos.
- Na seção Contatos favoritos da página inicial dos contatos ou na Minha página inicial.

A seção Contatos favoritos mostra os nomes de no máximo 10 contatos que você adicionou aos seus registros favoritos. A ordem dos contatos na seção Contatos favoritos é determinada pela data em que você adicionou os contatos aos seus registros favoritos, e não pela data em que os registros de contatos foram criados. Os contatos são listados em ordem decrescente por data, e o contato que você adicionou mais recentemente aos registros de contatos aparece no início da lista. Na seção Contatos favoritos, você pode abrir a lista completa dos seus contatos favoritos clicando em Exibir lista completa.

**OBSERVAÇÃO:** seu administrador determina se a seção de Contatos favoritos está disponível para ser exibida na Página inicial dos contatos, na Minha página inicial ou nas duas. Se a seção Contatos favoritos ainda não estiver exibida na Página inicial dos contatos ou na Minha página inicial, você pode adicioná-la à Página inicial. Para obter informações sobre como personalizar suas páginas iniciais, consulte [Alterando suas apresentações de página inicial \(consulte Alterando as apresentações da página inicial na página 817\)](#).

Quando você abre a lista de Contatos favoritos na página dessa lista, a lista mostra os nomes dos seus contatos favoritos e as datas em que você adicionou os contatos aos seus registros favoritos. Por padrão, a lista é classificada de acordo com a data em que você adicionou os contatos aos seus registros favoritos. O contato que foi adicionado mais recentemente aos registros favoritos aparecem no início da lista. Você pode alterar a ordem de classificação da lista e procurar registros nela, mas não pode exibir campos adicionais nela nem adicionar mais campos como critérios para o filtro da lista.

Qualquer contato que você adicionar aos seus registros favoritos aparecerá na sua lista de Registros favoritos, bem como na sua lista de Contatos favoritos. Você pode ter, no máximo, 100 registros na lista de Registros favoritos. Se já houver 100 registros na sua lista de Registros favoritos e você adicionar outro registro aos seus registros favoritos, o registro que estava na sua lista de Registros favoritos por mais tempo será eliminado da lista para permitir que o novo registro seja adicionado. Se o registro eliminado da lista de Registros favoritos for um contato, esse contato não aparecerá mais na lista de Registros favoritos nem na lista de Contatos favoritos, mesmo que a lista de Contatos favoritos contenha menos que 100 registros.

A tabela a seguir descreve as tarefas que você pode realizar na página da lista de Contatos favoritos.

Para fazer isto	Siga estas etapas
Adicionar um novo contato	<p>Clique em Novo.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> quando você cria um contato na página Contatos favoritos, o novo contato não é adicionado automaticamente à sua lista Contatos favoritos. Se você quiser adicionar o novo contato à sua lista de Contatos favoritos, deverá clicar no ícone Adicionar a favoritos na página de detalhes do novo contato.</p>
Filtrar a lista	<p>Use os controles de Pesquisa Alfa e os campos Filtro rápido para filtrar a lista e facilitar a localização do registro desejado. Para obter mais informações sobre como usar os controles de Pesquisa Alfa e os campos Filtro rápido, consulte <a href="#">Filtrando listas (na página 146)</a>.</p>
Classificar a lista de Contatos favoritos	<p>Clique no título de uma coluna na lista. Por padrão, a lista é classificada de acordo com a data em que você adicionou os contatos aos seus registros favoritos. O contato que foi adicionado mais recentemente aos registros favoritos aparecem no início da lista.</p>

Para fazer isto	Siga estas etapas
Remover um registro da lista de Contatos favoritos	Na linha do registro que você deseja remover, clique no link Remover. Quando você remove um contato da lista de Contatos favoritos, ele também é removido da lista de Registros favoritos, mas o contato não é excluído de Oracle CRM On Demand.
Exibir detalhes de um contato favorito	Clique no nome do contato para exibir a página de detalhes desse contato.
Altere o conjunto de listas que aparece no registro Página inicial e nas listas de opções das listas.	Para obter informações sobre a alteração dos conjuntos de listas, consulte <a href="#">Alterando conjuntos de listas para tipos de registro (na página 153)</a> .

### Vinculando contatos a várias contas

Você pode vincular um contato a mais de uma conta. Para realizar esta tarefa, o layout da página Detalhe do contato deve incluir as informações relacionadas às Contas. Para obter mais informações sobre como alterar a apresentação de página, consulte [Alterando a apresentação de página Detalhes](#) (consulte [Alterando a apresentação da sua página Detalhes](#) na página 807).

Para obter mais informações sobre como vincular registros, consulte [Vinculando registros ao seu registro selecionado](#) (consulte [Linking Records to Your Selected Record](#) na página 126).

### Controlando relacionamentos entre contatos

Quando desejar controlar relacionamentos entre contatos, armazene as informações nas páginas Relacionamento do contato. Por exemplo, talvez você queira controlar relacionamentos influentes, como relacionamentos pessoais, relacionamentos comerciais e parceiros do setor desse contato.

Para isso, primeiro vincule o contato cujo relacionamento você deseja controlar a esse registro de contato. (É possível vincular quantos contatos desejar.) Em seguida, defina o relacionamento e adicione outras informações pertinentes.

**OBSERVAÇÃO:** Como não faz parte da edição padrão do Oracle CRM On Demand, o recurso de rastreamento dos relacionamentos talvez não esteja disponível para a empresa.

**OBSERVAÇÃO:** Os administradores da empresa podem criar campos personalizados para armazenar informações adicionais sobre relacionamentos de contato e adicionar esses campos personalizados ao layout da página Relacionamento do contato - Edição. Em seguida, os usuários com acesso ao registro de relacionamento de contato poderão exibir e atualizar as informações nos campos personalizados.

**Antes de começar.** Crie um registro de contato para cada pessoa que deseja vincular ao contato.

#### *Para controlar relacionamentos entre contatos*

- 1 Selecione o contato.  
Para obter instruções sobre como selecionar contatos, consulte [Localizando registros \(na página 79\)](#).
- 2 Na Página de detalhes do contato, role para baixo até a seção Relacionamentos do contato e execute uma das ações a seguir:
  - Para vincular um contato, clique em Adicionar.
  - Para atualizar informações, clique no link Editar na linha do relacionamento de contato existente.
- 3 Na página Relacionamento do Contato - Edição, insira as informações necessárias.

A tabela a seguir descreve alguns campos para controlar relacionamentos entre contatos.

Campo	Comentários
Contato Relacionado	Clique no ícone Pesquisa e selecione o contato cujo relacionamento e informações você deseja controlar. Esse campo é obrigatório.
Função	Selecione uma opção que define o relacionamento entre os contatos.  Os valores padrão são: Nenhum especificado, Filho, Advogado, Cônjuge, Contador, Investidor, Banqueiro, Morava com, Subordinado, Superior, Associado conhecido, Concorrente, Parente ou Agente. O administrador da empresa pode alterar ou adicionar valores à lista suspensa.
Reverter Função	Selecione uma opção que define o relacionamento de reversão entre os contatos.  Os valores padrão são: Nenhum especificado, Filho, Advogado, Cônjuge, Contador, Investidor, Banqueiro, Morava com, Subordinado, Superior, Associado conhecido, Concorrente, Parente ou Agente. O administrador da empresa pode alterar ou adicionar valores à lista suspensa.
Data de Início	O padrão é a data de hoje. Você pode usar esse campo para registrar a data de início do relacionamento entre os contatos.
Data de Término	Use esse campo para registrar a data de expiração do relacionamento entre os contatos.

### Controlando a receita com base nos contatos

Você pode controlar informações sobre a receita para cada um de seus contatos, que permite a sua empresa basear as previsões na receita do contato. Para isso, adicione registros de receita aos contatos.

**OBSERVAÇÃO:** Como não faz parte da edição padrão do Oracle CRM On Demand, o recurso de rastreamento da receita talvez não esteja disponível para a empresa.

A adição de registros de receita a contatos permite que você:

- Controle produtos, categorias de produto ou receitas previstas de cada contato
- Baseie as previsões na receita do contato da empresa

Se a empresa basear suas previsões nos contatos, somente registros que atendem a esses critérios serão incluídos na previsão:

- O registro de receita do contato deve ter um status de Aberto, Pendente ou Fechado.
- O registro de receita do contato deve ter o campo Previsão marcado.
- O registro de receita não pode ser vinculado a uma oportunidade.

**Antes de começar.** Sua empresa precisa informar a você o método de previsão que deseja usar. As empresas podem prever receita em oportunidade, produto da oportunidade, conta, receita do contato ou quantidade do produto, mas somente em um deles. O método de previsão da empresa determina quais campos você precisa preencher ao adicionar registros de receita aos contatos.

### **Para adicionar receita aos contatos**

- 1 Selecione o contato.  
Para obter instruções sobre como selecionar contatos, consulte [Localizando registros \(na página 79\)](#).
- 2 Na Página de detalhes do contato, role para baixo até a seção Receitas e execute uma das ações a seguir:
  - Para vincular um registro de receita, clique em Adicionar.
  - Para atualizar informações sobre a receita, clique no link Editar próximo ao registro de receita existente.
- 3 Na página Edição de receita, preencha os Campos de receita, consulte Controlando a receita com base nas contas (consulte [Tracking Revenue Based on Accounts](#) na página 303).  
**OBSERVAÇÃO:** Se a empresa não usar a receita do contato para suas previsões, será melhor deixar a caixa de seleção Previsão em branco na página Receita.
- 4 Salve o registro.

### **Adicionando Indicações**

Você pode adicionar indicações ao registro de contato. Quando você cria uma nova indicação, o registro é salvo como um novo registro de lead.

**OBSERVAÇÃO:** Como não faz parte da edição padrão do Oracle CRM On Demand, esse recurso talvez não esteja disponível para a empresa.

### **Para adicionar uma indicação**

- 1 Selecione o contato.  
Para obter instruções sobre como selecionar contatos, consulte [Localizando registros \(na página 79\)](#).
- 2 Na Página de detalhes do contato, role para baixo até a seção Indicação e clique em Novo.
- 3 Na página Edição de indicação, insira as informações necessárias.
- 4 Salve o registro.  
A nova indicação mostra um status de Qualificação por padrão.

### **Controlando Interesses do Contato**

Você pode controlar produtos, serviços ou hobbies nos quais um contato está interessado, como fundos mútuos ou golfe.

**OBSERVAÇÃO:** Como não faz parte da edição padrão de Oracle CRM On Demand, talvez o recurso de interesses do contato não esteja disponível para a empresa.

### **Para controlar interesses do contato**

- 1 Selecione o contato.  
Para obter instruções sobre como selecionar contatos, consulte [Localizando registros \(na página 79\)](#).
- 2 Na página Detalhes do contato, role para baixo até a seção Interesses do contato e clique em Adicionar.
- 3 Na página Interesses do contato, digite as informações necessárias.
- 4 Salve o registro.

### **Analisando Contatos**

A seção Análise de contatos por conta de Contatos - Página inicial mostra um gráfico que permite aos usuários analisarem o número total de contatos por critérios de conta, como Região, Estado/província ou Setor. Com

essas informações, os usuários podem ver a distribuição do contato e identificar áreas de oportunidade ou ponto fraco.

Nessa seção de Contatos - Página inicial, você pode colocar o ponteiro no gráfico para ver informações específicas, clicar em um segmento para revisar um relatório detalhado ou alterar as categorias na lista suspensa para exibir os mesmos dados de outra perspectiva.

### Controlando os melhores tempos de chamada

Para registrar e rastrear o melhor horário para contato (normalmente um médico ou outro prestador de cuidados com a saúde), conclua o procedimento a seguir para adicionar a melhor hora de chamada. A criação desse registro permite rastrear quando um contato está disponível em determinado endereço.

Um registro de contato poderá conter zero ou mais melhores horários para contato, além de vários endereços, cada um dos quais poderá conter zero ou mais melhores horários para contato. Uma chamada do contato deve ter pelo menos um endereço selecionado, e as informações sobre os melhores horários para contato devem estar disponíveis para exibição para o representante de vendas desse contato no endereço selecionado.

**OBSERVAÇÃO:** você pode precisar adicionar a seção Melhores Horários para Contato à página Detalhes do Contato ou à página Detalhes da Chamada do Contato. Para obter informações sobre como personalizar as apresentações das páginas de detalhes, consulte [Alterando a Apresentação da sua Página de Detalhes](#) (consulte [Alterando a apresentação da sua página Detalhes](#) na página 807). Se a seção Melhores Horários para Contato não estiver disponível para ser adicionada à apresentação da sua página, entre em contato com o administrador da sua empresa.

**OBSERVAÇÃO:** o recurso Melhores horários para contato está disponível somente no Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

#### Para rastrear a melhor hora de chamada

- 1 Na página de detalhes do contato, role até a seção Melhores horários para contato e clique em Novo.
- 2 Preencha os campos descritos na tabela a seguir.

Campo	Descrição
Dia	O dia planejado da chamada, por exemplo, segunda-feira. Use a lista de opções para selecionar um dia. (Obrigatório)
Hora de Início	A hora de início planejado para a chamada, por exemplo, 11 horas (Obrigatório)
Hora de Término	A hora de término planejado para a chamada, por exemplo, 13 horas. (Obrigatório)
Comentários	Uma descrição da chamada.
Endereço	O endereço do contato. Use o seletor Pesquisa para escolher o endereço. (Obrigatório)

- 3 Salve o registro.

Quando você cria o melhor horário para o contato, o Oracle CRM On Demand também adiciona esse horário à seção Melhores horários para contato na página de detalhes da chamada desse contato. Você pode rastrear, mas não criar, um registro de melhor horário para contato na página de detalhes da chamada do contato.

- 4 Para atualizar os campos referentes ao melhor horário para contato, clique em Editar no registro de melhor horário para contato, na página de detalhes do contato.

Você pode exibir os detalhes do melhor horário para contato clicando no campo Dia em qualquer registro da seção Melhores horários para contato, na página de detalhes do contato.

### Adicionando licenças do estado do contato

Uma habilitação para a prática da medicina é usada para validar assinaturas para amostras entregues por um representante de vendas (por exemplo, um representante de vendas farmacêutico) a um contato (por exemplo, um médico). Um médico deve ter uma habilitação médica válida para o estado em que pratica o exercício da medicina. Um *registro de licença do estado do contato* captura as informações da licença do contato, normalmente um médico.

Para adicionar um registro de licença do estado para um contato, conclua o procedimento a seguir.

**OBSERVAÇÃO:** se você não vir a seção do item relacionado Licença do estado do contato na página Detalhes do contato, adicione essa seção do item relacionado conforme a descrição em Personalizando layouts de item relacionado (consulte [Customizing Related Item Layouts](#) na página 1350) ou entre em contato com o administrador da empresa. Esse recurso só está disponível no Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

#### Para adicionar uma licença do estado do contato

- 1 Na página Detalhes do contato, role até a seção Licença do estado do contato e clique em Novo.
- 2 Preencha os campos na tabela a seguir e salve o registro.

Campo	Descrição
Contato	O contato do registro de licença do estado, normalmente um médico ou representante farmacêutico. Use o seletor Livro para escolher um contato.
Número da Carteira de Habilitação	O número da carteira de habilitação do contato, por exemplo, PS4231732. (Obrigatório.)
Estado	O estado ou jurisdição dos EUA associado ao número da carteira de habilitação. Use a lista de opções para selecionar o estado, por exemplo, <i>NJ</i> para New Jersey.  <b>OBSERVAÇÃO:</b> se a sua jurisdição não for nos EUA, este campo não será obrigatório.
Data de Expiração	A data quando a habilitação expira (MM/dd/aaaa), por exemplo, 10/31/2009. Clique no ícone de calendário para selecionar a data de expiração.
Status	O status da habilitação (Ativo ou Inativo). Escolha o status ao usar a lista de opções.

### Sobre Contatos Bloqueados

Se a sua empresa deseja prevenir um contato de receber quaisquer informações, amostras ou itens promocionais para todos os produtos, o administrador da empresa poderá bloquear o contato. Quando um contato for bloqueado, você receberá uma mensagem de erro ao tentar executar qualquer uma das seguintes ações:

- Criar uma nova chamada do contato para o contato

- Enviar um registro de chamada do contato existente para o contato

Uma chamada do contato poderá ser planejada ou estar em andamento antes de o contato ser bloqueado. Se o contato estiver bloqueado antes de a chamada do contato ser enviada, não será possível enviá-la.

- Adicionar o contato como participante para uma chamada de conta

- Enviar um registro de chamada do contato existente se o contato principal bloqueado for o contato principal para a chamada de conta

Uma chamada de conta poderá ser planejada ou estar em andamento antes de o contato principal para a chamada ser bloqueado. Se o contato principal estiver bloqueado antes de a chamada de conta ser enviada, apenas será possível enviar o registro dela se você especificar um contato principal alternativo, o qual não esteja bloqueado, para a chamada.

Para obter informações sobre bloqueio de contatos, consulte [Bloqueando contatos \(na página 328\)](#).

## Bloqueando Contatos

É possível bloquear um contato ao selecionar um valor no campo Código de motivo do bloqueio no registro de contato. Os valores a seguir são fornecidos para o campo por padrão, mas a sua empresa poderá adicionar valores personalizados para o campo:

- **Negócio.** O contato está bloqueado para receber informações e amostras de produtos por causa de uma decisão de negócios de nível alto.
- **Não Visualizar.** O contato está bloqueado para receber informações e amostras de produtos por causa de uma decisão de negócios que restringe a visibilidade do contato em todos os conjuntos de produtos.
- **Não Enviar.** O contato está bloqueado para receber informações e amostras de produtos por causa de uma decisão de negócios que não permite que qualquer produto seja enviado ao médico.
- **RH** O contato está bloqueado para receber informações e amostras de produtos por causa de uma decisão de Recursos Humanos que não permite que qualquer produto seja compartilhado com o médico.
- **Legal.** O contato está bloqueado para receber informações e amostras de produtos por causa de uma revisão legal do contato.

Para obter informações sobre a adição de valores personalizados a um campo, consulte [Criando e editando campos \(na página 1308\)](#). Para obter informações sobre o que acontece quando um contato é bloqueado, consulte [Sobre contatos bloqueados \(na página 327\)](#).

**Antes de começar.** O campo Código de motivo do bloqueio deverá estar presente na apresentação da página de Detalhes do contato para sua função. Para obter informações sobre a adição de campos às apresentações de página, consulte Personalizando apresentações de página estáticas (consulte [Customizing Static Page Layouts](#) na página 1359) e Especificando apresentações de página dinâmicas (consulte [Especificando apresentações de páginas dinâmicas](#) na página 1410).

### Para bloquear um contato

- 1 Selecione o contato que deseja bloquear.

Para obter informações sobre como selecionar registros, consulte [Localizando registros \(na página 79\)](#).

- 2 Na página Detalhes do contato, clique em Editar.

- 3 Na página Edição de contato, no campo Código de motivo do bloqueio, selecione o código apropriado.

- 4 Salve suas alterações.

## Sobre produtos bloqueados para contatos

Esse recurso é específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. O administrador da sua empresa poderá especificar que um contato está bloqueado para receber informações, amostras ou itens promocionais

para um ou mais produtos. É possível exibir os produtos que estão bloqueados para um contato em uma lista somente leitura na seção informações relacionadas aos Produtos bloqueados da página Detalhes do contato. Não é possível adicionar, atualizar, remover ou excluir os registros de produtos bloqueados na seção informações relacionadas aos Produtos bloqueados da página Detalhes do contato.

**OBSERVAÇÃO:** Se a seção informações relacionadas aos Produtos bloqueados não estiver visível em sua página Detalhes do contato, clique no link Editar apresentação no canto superior direito da página e adicione a seção à apresentação da página. Se a seção não estiver disponível para ser adicionada à apresentação da página, então entre em contato com o administrador da empresa.

Para obter mais informações sobre bloqueio de produtos para contatos, consulte [Produtos bloqueados \(na página 696\)](#).

## Enviando E-mails de Marketing Através do Oracle Eloqua Engage

Como representante de vendas, você pode enviar e-mails de marketing para os contatos e leads do cliente, tanto individualmente ou em listas, usando o Oracle Eloqua Marketing Cloud Service e seu produto complementar, Oracle Eloqua Engage. Como o e-mail é enviado pelo Oracle Eloqua Engage, você poderá rastrear o e-mail e usá-lo na pontuação e na qualificação de leads, bem como para verificar se o destinatário abriu o e-mail. Para obter informações sobre o Oracle Eloqua Engage, consulte o site do [Oracle Eloqua Marketing Cloud Service](#).

**OBSERVAÇÃO:** Sua empresa deve adquirir as licenças necessárias para usar o Oracle Eloqua Marketing Cloud Service e o Oracle Eloqua Engage. O Oracle Eloqua Marketing Cloud Service e o Oracle Eloqua Engage são produtos licenciados separadamente do Oracle CRM On Demand.

O Oracle CRM On Demand não envia para o Oracle Eloqua Engage os endereços de e-mail dos contatos ou dos leads que têm a caixa de seleção Nunca Enviar E-mails marcada na respectiva página Detalhes. Todos os novos contatos ou leads criados no Oracle CRM On Demand podem receber um e-mail de marketing do Oracle Eloqua Engage após ele ser sincronizado com o Oracle Eloqua Marketing Cloud Service. O Oracle Eloqua Engage respeita todas as configurações de recusa aplicadas ao contato ou ao lead, como, por exemplo, cancelar a assinatura de um contato para que ele não receba e-mails de marketing ou comunicações semelhantes. O contato ou o lead receberá comunicações por e-mail somente se a configuração Nunca Enviar E-mails tiver sido limpa no Oracle CRM On Demand e se o contato ou o lead tiver optado por receber comunicações por e-mail ou se tiver feito uma assinatura com esse fim, conforme registrado no Oracle Eloqua Marketing Cloud Service.

### Limitações quanto ao número de e-mails que é possível enviar a partir de uma lista

Existem limites quanto ao número de e-mails que podem ser enviados por vez. Quando o Oracle CRM On Demand envia e-mails a partir de uma lista, o número de e-mails enviados é limitado ao número de registros mostrados na página exibida no Oracle CRM On Demand no momento. Se a sua lista estiver definida para exibir 25 linhas, mas houver 100 registros na lista inteira, quando você clicar em Enviar e-mail pelo Engage, o Oracle CRM On Demand enviará 25 registros, pois esse é o número exibido na página atual. Além disso, os navegadores limitam a 2048 caracteres o tamanho do parâmetro que o Oracle CRM On Demand pode informar para o Oracle Eloqua Engage no URL. Se a lista de endereços contida no URL exceder 2048 caracteres, você receberá uma mensagem de erro solicitando que o número de registros da lista seja reduzido. Para o navegador Microsoft Internet Explorer, o tamanho total do URL é limitado a 2000 caracteres. Considerando um tamanho médio de e-mail de 25 caracteres, é recomendável enviar, no máximo, 40 e-mails por vez, para que essas limitações do navegador não sejam excedidas. Como melhor prática, envie no máximo 25 e-mails de uma lista por vez.

**Antes de começar.** Sua função de usuário deve incluir o privilégio Integração do Oracle Eloqua Marketing Cloud Service. Se esse privilégio não for ativado para a sua função, entre em contato com o Oracle CRM On Demand Customer Care. Além disso, o administrador deve configurar a entrega de e-mail conforme descrito em Configurando a Entrega de E-mail Através do Oracle Eloqua Engage (consulte [Configurando a entrega de e-mail usando o Oracle Eloqua Engage](#) na página 2015). Você também deverá ter suas credenciais de conexão, como Empresa, Nome de Usuário e Senha, configuradas para o Oracle Eloqua Engage.

## Para enviar e-mails de marketing através do Oracle Eloqua Engage

- 1 Navegue até uma página de detalhes do contato, de lista de contatos, de detalhes do lead ou de lista de leads.
- 2 Na parte superior da página de detalhes ou de lista, clique em Enviar e-mail pelo Engage.  
Se você marcar a caixa de seleção Nunca enviar e-mails em uma página de detalhes do contato ou do lead, ao clicar em Enviar e-mail pelo Engage na página de detalhes, você receberá uma mensagem informando que o campo Nunca enviar e-mails está selecionado e que o contato ou o lead não receberá o e-mail. Se você clicar em Enviar e-mail pelo Engage em uma página de lista, essa mensagem será recebida somente se todos os registros da Lista de contatos ou da Lista de leads tiverem a caixa de seleção Nunca enviar e-mails marcada.  
Se você não tiver preenchido o campo E-mail em uma página de detalhes do contato ou do lead, quando clicar em Enviar e-mail pelo Engage na página de detalhes, você receberá uma mensagem de aviso informando que esse campo deverá ser preenchido para que você possa continuar. Se você clicar em Enviar E-mail pelo Engage em uma página de lista, o Oracle CRM On Demand enviará somente os registros da Lista de Contatos ou da Lista de Leads que tiverem o campo E-mail definido como Oracle Eloqua Engage.
- 3 Na tela de conexão do Oracle Eloqua Engage, informe suas credenciais e clique em Conectar  
**DICA:** Clique em [Lembre-me](#) para que não precise informar as credenciais sempre que acessar o Oracle Eloqua Engage.
- 4 Selecione o nome do modelo do e-mail de marketing na janela Selecionar modelo.  
O Oracle Eloqua Engage insere os endereços de e-mail dos contatos ou leads que têm o campo E-mail preenchido no Oracle CRM On Demand no campo Para: do e-mail.
- 5 Revise o conteúdo do e-mail na janela do Engage e personalize-o conforme necessário.
- 6 Para enviar o e-mail, clique em Enviar na janela do Engage.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas sobre e-mails de marketing:

- [Configurando a Entrega de E-mail Usando o Oracle Eloqua Engage \(na página 2015\)](#)
- [Site do Oracle Eloqua Marketing Cloud Service](#)

## Contatos - Campos

Use a página Contatos - Edição para adicionar um contato ou atualizar detalhes de um contato existente. A página Contatos - Edição mostra o conjunto completo de campos de um contato.

**DICA:** também é possível editar informações do contato na página [Contatos - Lista](#) e na [Página de detalhes do contato](#). Para obter mais informações sobre como atualizar registros, consulte [Atualizando detalhes do registro](#) (consulte [Atualizando detalhes dos registros](#) na página 123).

**OBSERVAÇÃO:** os administradores da empresa podem personalizar seu aplicativo de várias maneiras, por exemplo, alterando nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas suspensas. Portanto, as informações que você vê na tela podem ser diferentes das informações padrão descritas nesta tabela.

A tabela a seguir fornece informações adicionais sobre os alguns campos.

Campo	Descrição
<b>Informações-Chave do Contato</b>	
Conta	Conta à qual o contato está vinculado.

Campo	Descrição
	<b>OBSERVAÇÃO:</b> é possível vincular um contato a mais de uma conta; consulte <a href="#">Vinculando contatos a várias contas (na página 323)</a> para obter mais informações.
E-mail	O endereço de e-mail do contato. Para obter informações sobre os caracteres que podem ser usados nos endereços de e-mail, consulte <a href="#">Sobre Caracteres Especiais em Endereços de E-mail (na página 65)</a> .
Aceitar	Usado nos EUA e na Europa para indicar que um cliente optou explicitamente por participar do compartilhamento de informações ou das comunicações de marketing.
Recusar	Usado nos EUA e na Europa para indicar que um cliente optou explicitamente por <i>não</i> permitir que suas informações sejam compartilhadas ou optou por não receber comunicações de marketing.
<b>Informações Detalhadas do Contato</b>	
Tipo de Contato	O tipo do contato, como Cliente potencial, Lead qualificado, Consumidor, Parceiro, Cliente e Concorrente.  O valor do Cliente é específico ao Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.  <b>OBSERVAÇÃO:</b> se você selecionar o valor do Cliente neste campo, o campo Cliente desde - Data será automaticamente preenchido com a data atual.
Departamento	Nome do departamento do contato.
Gerente	Nome do gerente do contato.
Origem do Lead	Origem do lead de contato, como Anúncio, Mala direta, E-mail, Site da Web e Outros.
Campanha de Origem	A campanha que gerou o contato. Se o contato foi criado por meio do processo de conversão de leads, esse campo será preenchido automaticamente a partir do campo Campanha no registro do lead. Se o contato foi criado por um usuário, este poderá inserir as informações nesse campo.
Nome do Assistente	Nome do assistente do contato.
Nº de Telefone do Assistente	Número de telefone do assistente do contato.
Privado	Indica que o contato é privado e não pode ser exibido por outros usuários.
Nunca Enviar E-mails	Indica que o contato não deseja receber e-mails.

Campo	Descrição
Nível Acadêmico	Os valores padrão são: PHD, M.D. D.O., MBA, RN, R.T., Farmacêutico reg. Mestre em ciências, Dentista, LPN e Mestre em saúde pública. Esse campo é específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Potencial de Mercado	Os valores padrão são Alto, Médio e Baixo. Esse campo é específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Frequência de Chamadas	Os valores padrão são Sem visualização, 1-2 vezes/ano, 3-4 vezes/ano e >5 vezes/ano. Esse campo é específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Vendas - Acumulado do Ano	Esse campo é específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Itinerário	Os valores padrão são Rota 1, Rota 2, Rota 3 e Rota 4. Esse campo é específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Código de Motivo Bloqueado	Um valor neste campo indica que o contato está bloqueado para receber quaisquer informações, amostras ou itens promocionais para todos os produtos. Para obter mais informações sobre a funcionalidade de bloqueio do contato, consulte <a href="#">Sobre contatos bloqueados (na página 327)</a> e <a href="#">Bloqueando contatos (na página 328)</a> .
Data da Última Chamada	Esse campo é específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Melhor horário para contato	Indica o melhor horário do dia para falar com um contato. Os valores padrão são Início da tarde, Início da manhã, Noite, Final da tarde, Meio da manhã e Sábado. Esse campo é específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
<b>Informações Adicionais</b>	
Campos de Endereço da Conta	Endereço principal. Herdado da conta vinculada ao contato. Somente leitura.
Campos de endereço de contato	Endereço alternativo do contato. <b>OBSERVAÇÃO:</b> Se houver endereços compartilhados configurados para a empresa, os endereços de contato serão somente leitura, e os campos de endereço serão alterados para atender aos requisitos de endereços compartilhados. Outros usuários na empresa podem exibir os dados de endereço compartilhados para contatos privados. Para obter mais informações sobre endereços compartilhados, consulte <a href="#">Endereços</a> .

Campo	Descrição
Proprietário	<p>O alias do proprietário do registro do contato.</p> <p>Normalmente, o proprietário de um registro pode atualizar o registro, transferi-lo para outro proprietário ou excluí-lo. No entanto, o administrador da empresa pode ajustar os níveis de acesso para restringir ou expandir o acesso de um usuário.</p> <p>O valor no campo Proprietário afeta quais registros são incluídos nos relatórios executados por você ou pelos gerentes.</p> <p>Você pode compartilhar registros de contato com outros usuários por meio das páginas Equipe do contato ou Equipe da conta. Para obter informações sobre como compartilhar registros com outros usuários, consulte <a href="#">Compartilhando registros (equipes) (na página 157)</a>.</p> <p>Dependendo do modo de propriedade de registro configurado pelo administrador da empresa para o tipo de registro, você pode ver o campo Proprietário, ou o campo Livro, ou ambos os campos na página Detalhe do registro, e um ou ambos os campos podem estar em branco. Para obter mais informações sobre modos de propriedade de registro, consulte <a href="#">Sobre acesso aos dados, compartilhamento de registro e propriedade de registro (consulte Sobre acesso a dados, compartilhamento de registros e propriedade de registro na página 50)</a>.</p>
Descrição	<p>Informações adicionais sobre o contato. Esse campo tem um limite de 16.350 caracteres.</p>
<b>Seção Disponível</b>	
Mix de Investimentos Atual	<p>Os valores padrão são Agressivo, Moderado e Conservador. Esse campo é específico ao Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.</p>
Objetivo	<p>Os valores padrão são Preservação de capital, Rendimento, Rendimento/crescimento, Balanceado, Crescimento, Crescimento agressivo e Diversificação internacional. Esse campo é específico ao Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.</p>
Segmento	<p>Os valores padrão são Pessoal de escritório, Trabalhador braçal, Rural/Fazenda, Varejo de massa, Público com renda alta, Valor líquido alto, Pentamilionários e Valor líq. muito alto. Esse campo é específico ao Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.</p>
Nível de Experiência	<p>Os valores padrão são Nenhum, Limitado, Bom e Extensivo. Esse campo é específico ao Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.</p>
Perfil de Risco	<p>Os valores padrão são Conservador, Moderado e Agressivo. Esse campo é específico ao Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.</p>
Objetivo Principal	<p>Os valores padrão são Economizando para educação dos filhos, Economizando para faculdade, Nova casa, Bens acumulados, Planejamento de imóveis,</p>

Campo	Descrição
	Preservando meus ativos e Aposentadoria. Esse campo é específico ao Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Evento Pessoal	Os valores padrão são Casamento, Nascimento de filho, Aposentadoria, Divórcio e Outros. Esse campo é específico ao Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Horizonte de Investimento	Os valores padrão são Curto prazo, Médio prazo e Longo prazo. Esse campo é específico ao Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Nível	Os valores padrão são Ouro, Prata, Bronze, 100 principais, Principal, Médio e Baixo. Esse campo é específico ao Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Total de Passivos	Esse campo é específico ao Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Valor Líquido Total	Esse campo é específico ao Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Rendimento Total	Esse campo é específico ao Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Total de Ativos	Esse campo é específico ao Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Total de Despesas	Esse campo é específico ao Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Classificação de Crédito	Esse campo é específico ao Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Estado Civil	Os valores padrão são Solteiro, Divorciado, Casado, Companheiro, Viúvo e Viúva. Esse campo é específico ao Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Proprietário ou Locatário	Os valores padrão são Proprietário ou Locatário. Esse campo é específico ao Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Valor da Residência	Esse campo é específico ao Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Data de Nascimento	Esse campo é específico ao Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Alíquota de Imposto	Esse campo é específico ao Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Campo	Descrição
ID do Cliente	Esse campo é específico ao Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Gênero	Os valores padrão são F e M. Esse campo é específico ao Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Autônomo	Esse campo é específico ao Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Cliente Desde - Data	Preenchido automaticamente com a data atual quando o valor Tipo de contato estiver definido como Cliente. Esse campo é específico ao Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Indicado por	A pessoa que indicou o contato. Esse campo é específico ao Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Data de Qualificação	Preenchido automaticamente com a data atual quando o cliente for qualificado. Esse campo é específico ao Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Status	O status do contato. Os valores padrão são Ativo, Arquivo inativo e Colocado em arquivo morto. Esse campo é específico ao Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Profissão	A profissão do cliente. Esse campo é específico ao Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

## Oportunidades

Use as páginas Oportunidade para criar, atualizar e controlar oportunidades. As *oportunidades* são negócios de vendas potenciais que, em algum momento, podem ser incluídas na previsão da receita.

Você pode criar uma oportunidade convertendo um lead qualificado em uma oportunidade ou pode criar uma nova oportunidade para uma conta ou um contato existente.

Os registros de oportunidade ajudam você a gerenciar seu pipeline de vendas enquanto trabalha para fechar os negócios. Todas as informações de oportunidade ficam visíveis em um único lugar e são vinculadas às informações relacionadas de lead, contato e conta. Essas informações fornecem uma noção completa da sua oportunidade e do seu cliente.

### Sobre oportunidades e previsões

Uma *oportunidade* é uma transação que gera receita que pode ser incluída na sua previsão de vendas quando ela atinge um ponto específico no processo de vendas. Para que um registro de receita de oportunidade ou produto seja considerado para inclusão em uma previsão, o registro deve ter uma data de fechamento dentro do período de previsão e pertencer a um participante da previsão. Os períodos de previsão e participantes são determinados como parte da definição da previsão. Para obter mais informações sobre previsões, consulte [Previsões \(na página 358\)](#).

**OBSERVAÇÃO:** A empresa pode configurar diferentes processos de vendas para diferentes funções e tipos de oportunidade. O processo de vendas com base no tipo de oportunidade substitui o processo de vendas padrão com base na função do usuário. Quando você cria uma oportunidade, o processo de vendas padrão da função do usuário é atribuído à oportunidade. Se você selecionar um tipo de oportunidade que tenha um processo de vendas atribuído, o processo de vendas da oportunidade será determinado pela oportunidade selecionada.

### Dicas para gerenciar seus registros de oportunidade

A atualização das informações sobre oportunidade enquanto você trabalha para fechar um negócio facilita a clara comunicação da equipe e garante previsões e relatórios precisos. É particularmente importante manter determinados campos na página Detalhe da oportunidade atualizados:

- Os campos Receita, Data de fechamento e Estágio de vendas são essenciais para controlar o histórico do pipeline e são usados para previsões e análises de tendência.
- Se sua empresa basear as previsões nas oportunidades, marque a caixa de seleção Previsão em um registro de oportunidade para adicionar a oportunidade à receita prevista no tempo apropriado do processo de vendas. Se sua empresa basear as previsões nos produtos, marque a caixa de seleção Previsão nos produtos vinculados.

### Estágios de Vendas

Cada processo de vendas é definido por estágios específicos. Cada estágio de vendas tem determinadas atividades e materiais de distribuição ou tarefas que devem ser concluídas para que a oportunidade avance para o próximo estágio de vendas. À medida que trabalha em uma oportunidade, você a avalia claramente em relação a critérios definidos para cada estágio do ciclo de vendas da empresa.

- Conforme os critérios são atendidos, atualize o campo Estágio de vendas no seu registro de oportunidade.
- O campo Porcentagem de probabilidade no registro de oportunidade exibe um valor relacionado ao estágio de vendas selecionado para a oportunidade por padrão. Você pode alterar esse valor, se necessário, para melhor refletir sua oportunidade particular enquanto ela estiver nesse estágio de vendas. No entanto, quando o estágio de vendas muda, o valor no campo Porcentagem da probabilidade é atualizado automaticamente para o valor de probabilidade padrão para o novo estágio de vendas, a menos que você use o recurso Atualização em massa para alterar o estágio de vendas. Se você usar o recurso Atualização em massa para alterar o valor no campo Estágio de vendas em um ou mais registros, o valor no campo Porcentagem da probabilidade nos registros não será atualizado para a porcentagem da probabilidade padrão para o novo estágio de vendas.
- O campo Receita esperada exibe um valor de moeda que é calculado com base no campo Receita multiplicado pelo valor no campo Porcentagem de probabilidade. Esse cálculo é usado para previsões.
- Atualize o campo Próxima etapa para refletir os critérios do próximo estágio no ciclo de vendas.

### Sobre os estágios de venda nas pesquisas e nos filtros de lista

Os estágios de venda que podem ser selecionados nos critérios de pesquisa e nos filtros de lista são determinados da seguinte maneira:

- Em uma pesquisa direcionada do tipo de registro Oportunidade na barra de ação, se o campo Estágio de vendas estiver disponível como um campo de pesquisa, será possível selecionar somente os estágios de vendas associados ao processo de venda especificado para a função do usuário ou os estágios de vendas do processo de vendas padrão, caso não haja nenhum processo de vendas especificado para a sua função. Os estágios de vendas disponíveis não são limitados pelo tipo de oportunidade, mesmo se o campo Tipo de oportunidade estiver disponível como campo de pesquisa na Barra de ação e se você selecionar um tipo de oportunidade para a pesquisa.
- Em uma pesquisa avançada do tipo de registro Oportunidade, é possível selecionar qualquer estágio de vendas existente no Oracle CRM On Demand como valores de filtro do campo Estágio de vendas. Os valores de filtro disponíveis não são limitados aos estágios de vendas de um processo de vendas específico, mesmo se um processo de vendas padrão for especificado para a sua função ou se você selecionar um tipo de oportunidade como filtro da pesquisa.

- Ao configurar um filtro de lista para o tipo de registro Oportunidade, será possível selecionar qualquer estágio de vendas existente no Oracle CRM On Demand como valores de filtro do campo Estágio de vendas. Os valores de filtro disponíveis não são limitados aos estágios de vendas de um processo de vendas específico, mesmo se um processo de vendas padrão for especificado para a sua função ou se você selecionar um tipo de oportunidade como filtro da lista.

## Previsão

Quando o Oracle CRM On Demand gera previsões, ele determina quais registros, campos e dados incluir de acordo com seu método de previsão. Se determinadas condições forem atendidas, ele incluirá esses registros nas previsões:

- **Data de fechamento.** O Oracle CRM On Demand verifica se a data de fechamento do registro de receita do produto ou da oportunidade está dentro do período de previsão:
  - Se as previsões da empresa forem baseadas na receita da oportunidade, o registro de oportunidade (autônomo ou vinculado a produtos) deverá mostrar uma data de fechamento que esteja dentro do período de previsão.
  - Se as previsões da empresa forem baseadas na receita do produto, o registro de receita do produto deve mostrar uma data de fechamento que esteja dentro do período de previsão.

- **Receita esperada.** O Oracle CRM On Demand calcula os dados de previsão da receita esperada da seguinte maneira:

Calcula o total para os campos Receita esperada nos registros de receita da oportunidade ou do produto e exibe a soma no campo Receita esperada no registro Previsão.

**OBSERVAÇÃO:** Para que a receita esperada da oportunidade reflita precisamente a receita esperada com base nos produtos da oportunidade, a opção *Media de probabilidade do produto* deverá ser selecionada no perfil da empresa. A ativação da funcionalidade de *média da probabilidade do produto* garante que a porcentagem da probabilidade (conforme registrada no campo *% da probabilidade*) de cada registro de receita do produto seja incluída como parte do cálculo. Além disso, a menos que a opção *Ativar atualização automática dos totais de oportunidades* esteja selecionada no perfil da empresa, será necessário clicar no botão *Atualizar totais de oportunidades* para atualizar a receita esperada da oportunidade. Para obter mais informações sobre como atualizar os totais de oportunidades, consulte [Vinculando produtos a oportunidades](#) (consulte [Linking Products to Opportunities](#) na página 343).

- **Pipeline.** O Oracle CRM On Demand calcula os dados de previsão do pipeline da seguinte maneira: ele calcula o total para os campos Receita nos registros de receita da oportunidade ou do produto para todas as possíveis negociações dentro do período de previsão, independentemente do status, e exibe a soma no campo Pipeline no registro de previsão.

**OBSERVAÇÃO:** para receitas do produto recorrente, somente o valor da receita que pertence ao período de previsão será incluído, e não a receita total do produto.

- **Previsão.** O Oracle CRM On Demand recupera os dados do campo Receita de registros com a caixa de seleção Previsão marcada e exibe a soma no campo Previsão no registro de previsão:

- Se a empresa basear as previsões em oportunidades, os registros de oportunidade com a caixa de seleção Previsão marcada serão incluídos.
- Se a empresa basear as previsões nos produtos, os registros de receita do produto com a caixa de seleção Previsão marcada serão incluídos.

**OBSERVAÇÃO:** o indicador Previsão indica que há uma probabilidade alta de que a oportunidade seja fechada. Assim, quando esse indicador for selecionado, a receita correspondente será incluída nos totais de receitas previstas.

O indicador Previsão não determina se um registro de receita da oportunidade ou do produto faz parte do registro geral de previsão.

■ **Receitas - Fechamento.** O Oracle CRM On Demand recupera os dados do campo Receita de registros com um estágio de vendas de fechado/ganho e exibe o total no campo Receitas - Fechamento do registro de previsão:

- Se a empresa basear as previsões em oportunidades, os registros de oportunidade com uma data de fechamento dentro do período de previsão serão incluídos.
- Se a empresa basear as previsões nos produtos, os registros de oportunidade do produto com uma data de início/fechamento dentro do período de previsão serão incluídos.

**OBSERVAÇÃO:** Para receitas de produto recorrentes, apenas o valor da receita pertencente ao período de previsão é incluído, e não a receita total do produto.

## Trabalhando com as Oportunidades - Página inicial

A Página inicial de oportunidade é o ponto inicial para gerenciar oportunidades.

**OBSERVAÇÃO:** o administrador da empresa pode personalizar a apresentação da sua Página inicial de oportunidade. Além disso, se a função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar seções à página e removê-las da página.

### Criando uma Oportunidade

Você pode criar uma oportunidade clicando no botão Novo na seção Minhas oportunidades exibidas recentemente. Para obter mais informações, consulte [Criando registros \(na página 54\)](#) e Campos de oportunidade (consulte [Campos da Oportunidade](#) na página 354).

### Trabalhando com listas de oportunidades

A seção Listas de oportunidades mostra várias listas filtradas. O Oracle CRM On Demand apresenta um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas. Você e seus gerentes podem criar listas adicionais, baseadas em diferentes critérios.

A tabela a seguir descreve as listas padrão de oportunidades.

Lista de Oportunidades	Filtros
Todas as Oportunidades	Todas as oportunidades nas quais você tem visibilidade
Todas as Oportunidades Fechadas	As oportunidades onde o campo Estágio de vendas é definido como Fechado/ganho
Todas as Oportunidades Significativas	As oportunidades onde a receita é superior a 100.000
Oportunidades Recentemente Criadas	Todas as oportunidades nas quais você tem visibilidade, classificadas pela data de criação
Oportunidades Recentemente Modificadas	Todas as oportunidades nas quais você tem visibilidade, classificadas pela data de modificação
Minhas Oportunidades de Previsão	As oportunidades onde a caixa de seleção Previsão está selecionada
Minhas Oportunidades	As oportunidades onde seu nome está no campo Proprietário

Lista de Oportunidades	Filtros
Minhas Principais Oportunidades	As oportunidades que você possui onde o campo Prioridade é definido como Alto
Minhas oportunidades recém-criadas	Todas as oportunidades que você criou, classificadas pela data de criação
Minhas oportunidades recém-modificadas	Todas as oportunidades que você modificou, classificadas pela data de criação

Para visualizar uma lista, clique no nome dela.

Para criar uma nova lista, clique em Nova. Para obter mais informações sobre criação de listas, consulte Criando e refinando listas (consulte [Creating and Refining Lists](#) na página 140).

Para revisar todas as listas disponíveis, criar uma nova, ou visualizar, editar ou excluir uma existente, clique em Gerenciar Listas. Essa página também inclui as listas padrão entregues pelo Oracle CRM On Demand. Essas listas são apenas para visualização. Portanto, não pode ser editadas ou excluídas.

### Exibindo oportunidades exibidas recentemente

A seção Minhas oportunidades exibidas recentemente mostra as oportunidades que você exibiu mais recentemente.

### Trabalhando com tarefas da oportunidade

A seção Minhas tarefas abertas relacionadas à oportunidade mostra as tarefas atribuídas a você, classificadas pelo prazo e depois por prioridade. Você ou seu gerente define o prazo ou a prioridade. A prioridade da tarefa, como 1-Alta, 2-Média ou 3-Baixa, é indicada pelas setas: uma seta para cima para prioridade alta, nenhuma seta para prioridade média e uma seta para baixo para prioridade baixa.

**OBSERVAÇÃO:** Se o administrador de sua empresa alterar os valores de exibição do campo Prioridade dos valores padrão (por exemplo, do valor padrão de *1-Alto* para um valor de *Mais alto*), o Oracle CRM On Demand não exibirá setas no campo Prioridade das listas de tarefa, a menos que o administrador de sua empresa utilize os seguintes padrões: *1-rótulo*, *2-rótulo* ou *3-rótulo*, quando *rótulo* é o nome que o administrador da empresa dá à prioridade de tarefa. Neste caso, Oracle CRM On Demand exibe uma seta para cima para *1-rótulo*, nenhuma seta para *2-rótulo*, uma seta para baixo para *3-rótulo* e nenhuma seta para quaisquer outros valores de exibição. Por exemplo, Oracle CRM On Demand exibe uma seta para cima para um valor de *1-Meu mais alto*, mas não exibirá nenhuma seta para um valor de *Meu mais alto*. Oracle CRM On Demand não exibe setas para valores personalizados que o administrador da empresa adicionar à lista de opções para o campo Prioridade. Para obter mais informações sobre como alterar os valores padrão para lista de opções, como o campo Prioridade, consulte Alterando valores da lista de opções (consulte [Changing Picklist Values](#) na página 1345).

- Para revisar uma tarefa, clique no link Assunto.
- Para revisar a oportunidade à qual a tarefa está associada, clique no nome da oportunidade.
- Para expandir a lista de tarefas, clique em Exibir lista completa.

### Usando relatórios para analisar o pipeline

Uma ou mais seções de relatório podem ser mostradas na sua Página inicial de oportunidade. O administrador da empresa pode especificar quais seções do relatório são mostradas na página. Na edição padrão do Oracle CRM On Demand, a seção Análise de pipeline para o trimestre atual é mostrada, que exibe uma análise trimestral do pipeline na forma de gráfico. Para obter informações sobre como usar a seção Análise de pipeline para o trimestre atual, consulte [Analisando o pipeline \(na página 349\)](#).

### Adicionando seções à página inicial de oportunidade

Se sua função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar mais seções à sua Página inicial de oportunidade, dependendo de quais seções o administrador da empresa disponibilizou para exibição na sua Página inicial de oportunidade.

### **Para adicionar seções à sua Página inicial de oportunidade**

- 1 Na Página inicial de oportunidade, clique em Editar apresentação.
- 2 Na página Apresentação da página inicial de oportunidade, clique nas setas para adicionar ou remover seções e para organizar as seções na página. Clique em Salvar.

## **Gerenciando Oportunidades**

Para gerenciar oportunidades, execute as seguintes tarefas:

- [Reatribuindo Oportunidades \(na página 341\)](#)
- [Controlando parceiros e concorrentes das oportunidades \(na página 341\)](#)
- [Acessando o instrutor do processo de vendas \(na página 342\)](#)
- Vinculando produtos a oportunidades (consulte [Linking Products to Opportunities](#) na página 343) (permite controle da receita do produto)
- [Analisando o Pipeline \(na página 349\)](#)
- [Criando uma solicitação de preços especiais a partir de uma oportunidade \(na página 349\)](#)
- [Especificando oportunidades-pai e oportunidades-filho \(na página 350\)](#)
- [Criando um registro de negócio a partir de uma oportunidade \(na página 351\)](#)
- [Dividindo a receita da oportunidade entre membros da equipe \(na página 351\)](#)
- [Rastreamento de Ativos \(na página 301\)](#) (permite vinculação de produtos a oportunidades como ativos)

Para ver os procedimentos passo a passo que são comuns a vários tipos de registro, consulte:

- [Criando Registros \(na página 54\)](#)
- [Atualizando Detalhes dos Registros \(na página 123\)](#)
- Vinculando registros ao seu registro selecionado (consulte [Linking Records to Your Selected Record](#) na página 126)
- [Trabalhando com Listas \(na página 135\)](#)
- [Compartilhando Registros \(Equipes\) \(na página 157\)](#)
- [Usando Scripts de Avaliação \(na página 181\)](#)
- Exibindo trilhas de auditoria de registros (consulte [Viewing Audit Trails for Records](#) na página 189)

**OBSERVAÇÃO:** Os administradores da empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, como alterar os nomes dos tipos de registro, campos e opções em listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

### **Tópicos relacionados**

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Sobre estágios de vendas e recurso Atualização em massa \(na página 353\)](#)
- [Trabalhando com o Oracle Social Network \(na página 452\)](#)

## Reatribuindo Oportunidades

Se os níveis de acesso permitirem, você poderá reatribuir manualmente uma oportunidade alterando o proprietário ou o livro personalizado principal no registro da oportunidade.

**OBSERVAÇÃO:** Dependendo do modo de propriedade de registro configurado pelo administrador da empresa para o tipo de registro Oportunidade, você poderá atribuir um registro de oportunidade a um proprietário ou a um livro personalizado principal, mas não poderá atribuir um registro de oportunidade a um proprietário e a um livro personalizado principal. Para obter mais informações sobre modos de propriedade de registro, consulte [Sobre acesso aos dados, compartilhamento de registro e propriedade de registro](#) (consulte [Sobre acesso a dados, compartilhamento de registros e propriedade de registro](#) na página 50).

Se a empresa usar o gerente de atribuições e o tipo de registro Oportunidade estiver configurado para o modo de usuário ou o modo misto da propriedade de registro, você também poderá reatribuir uma oportunidade a um novo proprietário marcando a caixa de seleção Reatribuir oportunidade na solicitação:

### *Para reatribuir uma oportunidade*

- 1 Selecione a oportunidade que você deseja reatribuir.  
Para obter instruções sobre como selecionar oportunidades, consulte [Localizando registros](#) (na página 79).
- 2 Na página de Detalhes da oportunidade, clique em Editar.
- 3 Na página Oportunidades - Edição, realize uma das seguintes ações:
  - No campo Proprietário, clique no ícone Pesquisa e, em seguida, selecione outro usuário ou livro na janela Pesquisa.
  - Marque a caixa de seleção Reatribuir oportunidade para acionar o gerente de atribuições a fim de reatribuir a oportunidade.

**OBSERVAÇÃO:** O gerente de atribuições só pode reatribuir registros a usuários. Ele só poderá reatribuir registros se o tipo de registro estiver configurado no modo de usuário ou no modo misto de propriedade de registro. O gerente de atribuições não poderá reatribuir registros se o tipo de registro estiver configurado no modo de livro. Para obter mais informações sobre modos de propriedade de registro, consulte [Sobre acesso aos dados, compartilhamento de registro e propriedade de registro](#) (consulte [Sobre acesso a dados, compartilhamento de registros e propriedade de registro](#) na página 50).

- 4 Salve suas alterações.

**OBSERVAÇÃO:** o tempo de processamento para reatribuir registros pode variar de acordo com a complexidade das regras de atribuição da sua empresa, o número de registros a serem reatribuídos e a carga do sistema atual.

## Controlando parceiros e concorrentes das oportunidades

O Oracle CRM On Demand fornece áreas onde você pode controlar informações sobre parceiros ou concorrentes de suas oportunidades. Por exemplo, talvez seja conveniente controlar com quais empresas (contas) você faz negócios, para a Oportunidade XYZ, ou com quais empresas (contas) você concorre, para a Oportunidade XYZ.

Para isso, primeiramente vincule a conta que atua como seu parceiro ou concorrente ao registro de oportunidade. (Você pode vincular quantas contas de parceiro ou concorrente desejar.) Em seguida, adicione informações à página Parceiro da oportunidade - Edição ou Concorrente - Edição sobre o parceiro ou concorrente, como seus pontos fortes e fracos.

**Antes de começar.** Crie um registro de conta para cada parceiro ou concorrente que deseja vincular à oportunidade. Para obter instruções sobre como adicionar registros, consulte [Criando registros](#) (na página 54).

### *Para controlar informações de parceiro e concorrente das oportunidades*

- 1 Selecione a oportunidade.  
Para obter instruções sobre como selecionar oportunidades, consulte [Localizando registros \(na página 79\)](#).
- 2 Na página Detalhe da oportunidade, vá até a seção Parceiros da oportunidade ou Concorrentes da oportunidade e execute uma destas tarefas:
  - Para vincular uma conta, clique em Adicionar.
  - Para atualizar informações, clique no link Editar próximo ao parceiro ou concorrente existente.
- 3 Na página Parceiro da oportunidade - Edição ou Concorrente da oportunidade - Edição, insira as informações necessárias.

A tabela a seguir descreve algumas informações de campo para rastrear informações de parceiro ou concorrente.

Campo	Comentários
Parceiro da Oportunidade	Clique no ícone Pesquisa e selecione a conta cujo relacionamento e informações você deseja controlar como seu parceiro dessa oportunidade. Esse campo é obrigatório.
Concorrente da Oportunidade	Clique no ícone Pesquisa e selecione a conta cujo relacionamento e informações você deseja controlar como concorrente dessa oportunidade. Esse campo é obrigatório.
Função	Selecione uma opção que define o relacionamento entre sua oportunidade e essa conta.
Reverter Função	Selecione a opção que define a função ou o relacionamento reverso.
Data de Início	Use esse campo para registrar a data de início de uma parceria. O padrão é a data de hoje. Esse campo é obrigatório.
Data de Término	Use esse campo para registrar a data de expiração de uma parceria.
Contato Principal	Principal contato do parceiro ou concorrente dessa oportunidade.

- 4 Salve o registro.

### Acessando o instrutor do processo de vendas

Em cada estágio de vendas de uma oportunidade, sua empresa pode precisar coletar informações específicas, de acordo com suas práticas comerciais. Para orientá-lo no preenchimento de informações, o administrador da empresa pode configurar tarefas de acompanhamento, exigir que você digite informações específicas e adicionar informações para que você revise em cada fase do processo de vendas.

**Observação:** a empresa pode configurar diferentes processos de vendas (estágios, probabilidades e informações técnicas) para diferentes funções e tipos de oportunidade. Por exemplo, se alguns representantes de vendas vendem produtos enquanto outros vendem serviços, eles poderão ser vinculados a diferentes funções e, conseqüentemente, verão diferentes opções de estágios de vendas e diferentes diretrizes no instrutor do processo de vendas.

#### *Para acessar as informações do instrutor relacionadas aos estágios de vendas*

- 1 Selecione a oportunidade.

Para obter instruções sobre como selecionar oportunidades, consulte [Localizando registros \(na página 79\)](#).

- 2 Na página Detalhe da oportunidade, clique no botão Instrutor.
- 3 Revise a página Instrutor do processo para obter informações que o administrador da empresa configurou e atualize o registro de oportunidade adequadamente.

**DICA:** é possível imprimir as informações clicando com o botão direito do mouse na página Instrutor do processo.

**OBSERVAÇÃO:** na seção Recursos úteis, clique em Exibir na linha de qualquer anexo para obter outras informações.

- 4 Para atualizar a oportunidade, clique em Editar e revise as informações do registro para atender às instruções do instrutor.
- 5 Salve o registro de oportunidade.
- 6 Quando você atualiza o campo Estágio de vendas, o aplicativo solicita que você preencha campos obrigatórios. Além disso, alguns campos podem ser padronizados para determinados valores, mas você pode atualizá-los.
- 7 Clique em Fechar na janela Instrutor do processo.

Se o administrador da empresa tiver configurado, algumas tarefas serão adicionadas a essa oportunidade e à conta vinculada a essa oportunidade quando você salvar o registro.

### Tópicos relacionados

Consulte o seguinte tópico de informações relacionadas:

- Configurando processos de vendas, categorias e instrutores (consulte [Configurando processos, categorias e instrutores de vendas](#) na página 1703)

### 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:** Se sua função de usuário tiver o privilégio Atualização em Massa de Campos Editáveis Disponíveis no Layout de Página e não tiver o privilégio Atualização em Massa de Qualquer Campo, o conjunto de campos que você pode atualizar por meio do recurso Atualização em Massa será restrito. You can update only the fields that are editable for you on the Detail page layout that is assigned to your user role for the record type. For record types that have a dynamic layout, you can update only the fields on a record that are editable for you on the Detail page layout that applies to that record. For more information about the Mass Update feature, see [Updating Groups of Records \(consulte \[Atualizando grupos de registros\]\(#\) na página 162\)](#).

### About Updating Opportunity Totals

Depending on your company setup, the revenue and expected revenue on an opportunity might be automatically updated when you update the products that are linked to the opportunity. If your administrator selects the Enable Automatic Update of Opportunity Totals option on the company profile, then the revenue and expected revenue on an opportunity are automatically updated whenever you make a change to a product that is linked to that opportunity. Similarly, the revenue and expected revenue on an opportunity are automatically updated when you link a product to the opportunity, or remove a product from the opportunity.

If your administrator does not select the Enable Automatic Update of Opportunity Totals option on the company profile, then the revenue and expected revenue on an opportunity are not automatically updated when you update the products that are linked to the opportunity. Instead, the Update Opportunity Totals button is available in the title bar of the Opportunity Product Revenues related information section in the Opportunity Detail page. To update the revenue and expected revenue on the opportunity after you make a change to any of the products that are linked to an opportunity, you must click the Update Opportunity Totals button.

For the Update Opportunity Totals button to work correctly, the Quantity and Revenue fields on the Product Revenue Edit page must be displayed and populated. Your administrator can customize your page layout to make these fields available.

### About Product Probability Averaging

When the opportunity revenue is calculated, the calculation that is performed depends on whether the Product Probability Averaging Enabled option is enabled on the company profile, as follows:

- If the Product Probability Averaging Enabled option is selected, then Oracle CRM On Demand uses each linked product to update the Revenue field and the Probability percentage field on the opportunity. Therefore, the Expected Revenue is calculated using the average probability for all linked products.
- If the Product Probability Averaging Enabled option is not selected on the company profile, then Oracle CRM On Demand uses the total product revenue for each linked product to update the Revenue field on the opportunity. The value in the Probability percentage field on the opportunity is not updated. Therefore, the Expected Revenue is calculated using the existing percentage in the Probability percentage field on the opportunity.

**NOTE:** The method of calculating the Expected Revenue is the same regardless of the setting of the Enable Automatic Update of Opportunity Totals check box on the company profile.

#### Before you begin:

- Your company needs to inform you of the forecasting method it wants to use. The company forecasting method determines which fields you must select when linking products to your opportunities.
- Para atualizar um grupo de registros, sua função de usuário deverá ter pelo menos os seguintes privilégios: Atualização em massa de qualquer campo ou Atualização em massa de qualquer campo editável disponível na apresentação da página.

#### *To link products to opportunities*

- 1 Select the opportunity.  
For instructions on selecting opportunities, see Finding Records (consulte [Localizando Registros](#) na página 79).
  - 2 On the Opportunity Detail page, scroll down to the Opportunity Product Revenues section and do one of the following:
    - To link a product, click Add.
    - To update product information, click the Edit link next to the existing product.
  - 3 On the Opportunity Product Revenue Edit page, fill in the Quantity, Purchase Price, and Close Date fields.
  - 4 If the product represents recurring revenue, fill in the Frequency and # of Periods fields in the Recurring Revenue Information section.
  - 5 If your company forecasts revenue based on product revenue, and you want to include this product revenue record as part of your forecasted revenue totals, or your forecasted quantities, or both, select the Forecast check box.
- NOTE:** If your company forecasts revenue, based on opportunities, rather than products, it is best not to select the Forecast check box on the Opportunity Product Revenue record.
- 6 Save the record.

#### ***To calculate opportunity revenue based on linked product revenue***

- 1 Select the opportunity.  
For instructions on selecting opportunities, see Finding Records (consulte [Localizando Registros](#) na página 79).
- 2 On the Opportunity Detail page, scroll to the Product Revenues section and do one of the following:
  - To link a product, click Add.
  - To update product information, click the Edit link next to the existing product. (If inline editing is enabled, you can edit the Product Revenues fields inline on the Opportunity Detail page; for more information about editing fields in related information sections, see Updating Linked Records from Main Records (consulte [Atualizando registros vinculados nos registros principais](#) na página 133).)
- 3 On the Opportunity Product Revenue Edit page, fill in the Quantity, Purchase Price, and Start/Close Date fields.
- 4 If the product represents recurring revenue, fill in the Frequency and # of Periods fields in the Recurring Revenue Information section.
- 5 Save the record.
- 6 If the Update Opportunity Totals button is available in the Opportunity Product Revenue section of the Opportunity Detail page, then click Update Opportunity Totals to update the opportunity totals.  
This totals the product revenue for each linked product and displays it in the Revenue and Expected Revenue fields for the Opportunity.

#### ***To base your company's forecasts on product revenue records***

- 1 Select the opportunity.  
For information on selecting opportunities, see Finding Records (consulte [Localizando Registros](#) na página 79).
- 2 On the Opportunity Detail page, scroll to the Opportunity Product Revenues section, and do one of the following:
  - To link a product, click Add.
  - To update product information, click Edit. (If inline editing is enabled, you can edit the Opportunity Product Revenues fields inline on the Opportunity Detail page. For more information about editing fields in related

information sections, see Updating Linked Records from Main Records (consulte [Atualizando registros vinculados nos registros principais](#) na página 133).

- 3 On the Opportunity Product Revenue Edit page:
  - a Fill in the Quantity, Purchase Price, and Start/Close Date fields.
  - b Make sure that the date in the Start/Close Date field falls within the forecast period, and that the record is owned by a forecast participant.
  - c Select the Forecast check box to indicate that you want this record information to contribute to your forecast revenue totals.
  - d If the product represents recurring revenue, fill in the Frequency and # of Periods fields in the Recurring Revenue Information section.
- 4 Save the record.

**NOTE:** If a product is not sold, you can update the associated Start/Close date and deselect the Forecast check box on the Product Revenue page for that product to prevent the revenue for the product from being added to your company's forecasts. Alternatively, if one of several products linked to the opportunity is on hold, you can remove the product from the opportunity, and create another opportunity for that product to prevent its revenue from being included in the forecast.

### **To update a group of opportunity product revenue records**

- 1 In the Opportunity Detail page, scroll to the Opportunity Product Revenues section, and do one of the following:
  - If you want to update only the records that are currently displayed in the Opportunity Product Revenues section, then click Mass Update.
  - If you want to update more records than are currently displayed in the Opportunity Product Revenues section, click Show Full List to open the list of opportunity product revenue records, and then click Mass Update in the Opportunity Product Revenue List page.

**NOTE:** When you click Mass Update in the Opportunity Product Revenue List page, only the records that are displayed in the Opportunity Product Revenue List page are available for you to update. For example, if you display only 10 records in the Opportunity Product Revenue List page, then only those 10 records are available for you to update. You can display a maximum of 100 records in the Opportunity Product Revenue List page. If there are more than 100 records in the list, then you can repeat the task until all of the records are updated.

- 2 In Step 1, clear the check box for the records you do not want to update, and then click Next.
- 3 In Step 2, select the fields that you want to update, and enter new values for those fields.  
You can select up to five fields to update to new values. To remove existing values from a field, leave the Value column blank in Step 2.
- 4 Click Finish.

### **Opportunity Product Revenue Fields**

The following table describes field information for product revenue. Your administrator can add, relabel, or delete fields, so the fields you see might differ from those in this table.

**CAUTION:** If your company bases its forecasts on products, the information that you enter for product revenue can affect its calculations.

Field	Description
<b>Key Product Information</b>	

Field	Description
Product	Only products marked Orderable by your company administrator can be selected. When you link a product to this opportunity, these fields are copied from the product definition: Product Category, Part #, Type, Status, and Description.
Quantity	Number of units the customer orders. For a recurring product, enter the quantity of the product per recurring period. For example, if you send 10 printer cartridges each month, enter 10 here.
Purchase Price	Product price.
Revenue	The quantity multiplied by the purchase price. The revenue cannot be overwritten. This field affects the forecasts for opportunity products.
Product Category	<p>Category carried over with the product definition. This field is read-only by default on opportunity product revenue records, but your administrator can make the field editable.</p> <p>If this field is editable, and if your administrator enforces the relationship between products and their product category, then the product and the product category on the record must be associated with each other. In this case, the behavior is as follows:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ If a product is already selected in the Product field, and if you select a product category that is not associated with the selected product, then you cannot save your changes.</li> <li>■ If you select a product category before you select a product in the Product field, then when you click the Lookup icon in the Product field, a list of the products that are associated with the selected product category is displayed.</li> </ul> <p>Your administrator can enforce the relationship between products and their product category by selecting the Enforce Product Category-Product Relationship check box on the company profile.</p>
Part #	Number carried over with the product definition. Read-only.
Type	Type carried over with the product definition. Read-only.
Status	Status carried over with the product definition. Read-only.
Description	Additional information about the product. Limit of 250 characters.
<b>Recurring Revenue Information</b>	

Field	Description
Start/Close Date	<p>This date is carried over from the close date on the opportunity. For the product revenue item, this date is the expected close date. For a recurring product, this date is the start date. For a recurring product with a close date that ends on the last day of the month and a start date of mid-month, add one record for the full recurring price and another record for the prorated order.</p> <p>For example: You start supplying paper to a company on May 15th. After that, you will be sending \$500 worth of paper at the end of each month through the end of the year.</p> <p>For the mid-month order, add a product record with these values:  Revenue = \$250  Quantity = 1</p> <p>For the recurring order, add a second product record with these values:  Revenue = \$500  Quantity = 1  Frequency = Monthly  #of Periods = 7 (June through December).</p>
Frequency	<p>Frequency for a recurring product.</p> <p>The term <i>bi-weekly</i> means once every two weeks.</p> <p>When you populate this field, you must also populate the # of Periods field.</p>
# of Periods	<p>Number of periods for the recurring product revenue. Recurring revenue can support a maximum of 260 periods. The length of time that is covered by the total number of periods varies based on the frequency selected (in the Frequency field). For example, if you have weekly recurring revenue you can track revenue for up to five years.</p> <p><b>NOTE:</b> When you populate this field, you must also populate the Frequency field.</p>
<b>Sales Information</b>	
Sales Stage	Read-only. Sales Stage carried over from the opportunity.
Probability	<p>Probability of a successful outcome for the product sale. The initial value in this field is carried over from the sales stage of the opportunity. You can change the value, if needed, to better reflect your particular product.</p> <p>When the sales stage changes, the value in the Probability field for the opportunity record displays the value related to the new sales stage by default, but the value in the Probability field for the product is not overwritten.</p> <p><b>NOTE:</b> If the Mass Update feature is used to change the sales stage for one or more opportunities, then the value in the Probability percentage field for the opportunities is not updated to the default probability percentage for the new sales stage.</p>
Expected Revenue	A currency value that is calculated based on the Revenue field multiplied by the value in the Probability percentage field.

Field	Description
Account	Account linked to this opportunity. Read-only.
Owner	<p>Person assigned to this opportunity. This value defaults to the opportunity owner. Subsequent changes to the opportunity owner are not reflected in this field.</p> <p>Generally, the owner can update record details, transfer the record to another owner, or delete the record. However, access levels can be adjusted to restrict or expand a user's access.</p> <p>This value affects which records are included in forecasts, as well as in the reports that you or your managers run in the Analytics pages.</p> <p>Each record has only one owner. However, opportunity records can be shared with other users through Opportunity Team or Account Team pages. For instructions, see Sharing Records (Teams) (consulte <a href="#">Compartilhando Registros (Equipes)</a> na página 157).</p>
Forecast	Indicator to include this product in forecasting totals.

## Analizando o Pipeline

Na edição padrão do Oracle CRM On Demand, a seção Análise de Pipeline para o Trimestre Atual da Página Inicial da Oportunidade mostra uma análise trimestral do pipeline no formato de gráfico. Você pode usar essa análise para ajudar a identificar oportunidades e desafios. Nessa seção de Oportunidades - Página inicial, você pode colocar o ponteiro no quadro para ver informações específicas, clicar em um segmento para revisar um relatório detalhado ou alterar as categorias nas listas suspensas para ver relatórios de análises de oportunidade e receita diferentes. Por exemplo, você pode gerar uma análise que mostre o número de oportunidades por região.

Você também pode fazer o seguinte:

- Use essa análise para ver onde os negócios estão no ciclo de vendas para que possa tomar uma ação quando necessário.
- Filtre por N° de dias no estágio para ver se e onde os negócios estão.
- Filtre por N° de oportunidades para ver quantas oportunidades estão em cada estágio do ciclo de vendas.
- Exibe uma lista dos negócios em cada estágio para ajudar a focar as áreas que exigem a sua atenção.
- Vá até o painel Pipeline para ver perspectivas históricas e comparativas sobre o seu desempenho geral.

## Criando uma solicitação de preços especiais a partir de uma oportunidade

Você pode criar uma solicitação de preços especiais a partir de uma oportunidade.

**Observação:** este recurso só está disponível no Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

**Antes de começar.** No aplicativo padrão, a solicitação de preços especiais de oportunidade não é exibida. Para adicioná-la à página Detalhes da oportunidade, o administrador da empresa deve conceder acesso somente leitura às informações relacionadas às oportunidades para a função. Em seguida, você deve clicar no link Editar layout na página Detalhes da oportunidade e adicionar a solicitação de preços especiais como uma Seção de informações relacionadas (consulte Alterando a apresentação de página Detalhes (consulte [Alterando a apresentação da sua página Detalhes](#) na página 807)).

### **Para criar a solicitação de preços especiais para uma oportunidade**

- 1 Selecione a oportunidade.  
Para obter informações sobre como selecionar oportunidades, consulte [Localizando registros \(na página 79\)](#).
- 2 Na página Detalhes da oportunidade, role até as informações relacionadas da Solicitação de preços especiais e clique em Novo.
- 3 Na página Detalhes do produto com preço especial, especifique as informações obrigatórias e salve o registro.  
Para obter informações sobre os campos, consulte Campos de produto com preço especial (consulte [Campos de produto de preço especial](#) na página 509).

### **Especificando oportunidades-pai e oportunidades-filho**

É possível indicar hierarquias de oportunidade, como uma oportunidade de vendas com vários componentes, especificando um relacionamento pai-filho. Você pode criar a oportunidade-pai a partir da oportunidade-filho ou criar a oportunidade-filho a partir da oportunidade-pai.

Se você excluir uma oportunidade-pai com suboportunidades relacionadas, a associação entre os registros pai e filho será excluída, mas as oportunidades-filho permanecerão sendo registros ativos. O campo ID exclusivo externo da oportunidade-pai continua preenchido para o registro da oportunidade-filho caso a oportunidade-pai seja posteriormente restaurado na página Itens excluídos.

Se você associar uma oportunidade-filho a um novo registro da oportunidade pai, os campos ID da oportunidade-pai, Oportunidade-filho e ID exclusivo externo da oportunidade-pai serão preenchidos com os valores do novo pai. Se o registro-pai original for restaurado, ele não será reassociado ao registro-filho.

Se uma única oportunidade-filho for excluída, a oportunidade-pai e todas as oportunidades-filho adicionais continuarão registros ativos, e a oportunidade-filho excluída se moverá para a página Itens excluídos. A oportunidade-filho excluída deixará de ser exibida na lista de informações relacionadas a Suboportunidades para a oportunidade-pai, mas os valores de campo ID da oportunidade-pai, Oportunidade-pai e ID exclusivo externo da oportunidade-pai continuam preenchidos no registro da oportunidade-filho excluída.

Os procedimentos a seguir descrevem como especificar oportunidades pai e filho:

#### ***Para especificar uma oportunidade-pai***

- 1 Selecione uma oportunidade para ser a oportunidade-filho.  
Para obter instruções sobre como selecionar oportunidades, consulte [Localizando registros \(na página 79\)](#).
- 2 Na página de Detalhes da oportunidade, clique em Editar.
- 3 Na página Oportunidades - Edição, clique no ícone de Pesquisa ao lado do campo Oportunidade-pai.
- 4 Na janela Pesquisa, selecione a oportunidade-pai.
- 5 Salve o registro.

#### ***Para especificar uma oportunidade-filho***

- 1 Selecione uma oportunidade para ser a oportunidade-pai.  
Para obter instruções sobre como selecionar oportunidades, consulte [Localizando registros \(na página 79\)](#).
- 2 Na página Detalhes da oportunidade, role até a seção Suboportunidades e clique em Nova.
- 3 Na página Edição de oportunidade, crie a oportunidade filha.
- 4 Salve o registro.

#### ***Para remover ou excluir uma hierarquia de oportunidades***

- 1 Selecione a oportunidade-filho.

Para obter instruções sobre como selecionar oportunidades, consulte [Localizando registros \(na página 79\)](#).

- 2 Na página de Detalhes da oportunidade, clique em Editar.
- 3 Caso o campo Oportunidade-pai, exclua o valor atual, digite um novo valor ou use o ícone de Pesquisa para escolher um novo valor.
- 4 Salve o registro.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Localizando Registros \(na página 79\)](#)
- [Campos da Oportunidade \(na página 354\)](#)

## Criando um registro de negócio a partir de uma oportunidade

Você pode criar um registro de negócio a partir de uma oportunidade.

**Observação:** este recurso só está disponível no Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

**Antes de começar.** Na edição padrão do Oracle CRM On Demand, a seção Registros de negócio não é exibida na página Detalhes da oportunidade. Para adicioná-la à página Detalhes da oportunidade, o administrador da empresa deve conceder acesso somente leitura às informações relacionadas às oportunidades para a função. Em seguida, você deve clicar no link Editar layout na página Detalhes da oportunidade e adicionar o registro de negócio como uma Seção de informações relacionadas (consulte [Alterando a apresentação de página Detalhes \(consulte Alterando a apresentação de sua página Detalhes na página 807\)](#)).

### *Para criar um registro de negócio a partir de uma oportunidade*

- 1 Selecione a oportunidade.  
Para obter informações sobre como selecionar oportunidades, consulte [Localizando registros \(na página 79\)](#).
- 2 Na página Detalhes da oportunidade, role até as informações relacionadas de Registros de negócios e clique em Novo.
- 3 Na página Edição do registro de negócio, especifique as informações necessárias.  
Para obter mais informações sobre os campos, consulte [Campos de registro de negócio \(na página 486\)](#).  
Para obter informações sobre como associar registros de negócio existentes a oportunidades existentes e alterar as associações existentes entre elas, consulte [Associando registros de negócio a oportunidades \(na página 484\)](#).

## Dividindo a receita da oportunidade entre membros da equipe

Você pode dividir receita de uma oportunidade entre os membros da equipe de oportunidade. O tipo de previsão Receita de oportunidade usa essas divisões de receita para calcular a receita observada no registro de oportunidade. Para obter mais informações sobre como fazer previsões, consulte [Previsões \(na página 358\)](#) e [Sobre oportunidades e previsões \(na página 335\)](#). Para obter mais informações sobre equipes de oportunidade, consulte [Sobre equipes de oportunidade \(consulte Sobre Equipes da Oportunidade na página 352\)](#).

### *Para dividir a receita da oportunidade entre os membros da equipe*

- 1 Selecione a oportunidade.  
Para obter informações sobre como selecionar oportunidades, consulte [Localizando registros \(na página 79\)](#).
- 2 Na página Detalhes da oportunidade, role até a seção Equipe de oportunidade e faça o seguinte:
  - Para adicionar um membro da equipe, clique em Adicionar usuários.

- Para atualizar informações do membro da equipe, clique em Editar usuários.
- 3 Na página Equipe da oportunidade - Editar usuários:
  - a Para cada membro da equipe, especifique as informações nos campos obrigatórios, inclusive no campo Porcentagem de Divisão.
  - b (Opcional) Clique no botão Espalhar divisão para distribuir a porcentagem de divisão por igual entre os membros da equipe.
  - c (Opcional) Clique no botão Atualizar totais para recalcular Dividir receita e Totais.

**OBSERVAÇÃO:** os botões Atualizar totais e Espalhar divisão não estão visíveis, a menos que Ativar divisão de receita da oportunidade esteja selecionado no perfil da empresa. Consulte Configurando o perfil da empresa e os padrões globais (consulte [Configurando seu perfil da empresa](#) e [os padrões globais](#) na página 1202).

- 4 Salve o registro.

### Campos de Equipe da Oportunidade

A tabela a seguir descreve alguns dos campos para equipes de oportunidade.

Campo	Comentários
Divisão de Porcentagem	Este campo mostra a porcentagem de receita do membro de cada equipe. O valor padrão é 100% para o proprietário da oportunidade e 0% para os membros da equipe.
Dividir Receita	Este é um campo calculado, somente leitura. A receita a ser dividida é calculada multiplicando-se a receita da oportunidade pela porcentagem no campo Porcentagem de Divisão.
Função do Usuário	Selecione uma opção que define o relacionamento entre o membro da equipe e a equipe da oportunidade. Esse campo é obrigatório.
Acesso da Oportunidade	Designa o acesso do membro da equipe ao registro de oportunidade. Esse campo é obrigatório.

### Sobre Equipes da Oportunidade

Para alguns tipos de registro, como contas, contatos e oportunidades, você pode permitir a uma equipe de usuários compartilhar um registro. Para permitir que um usuário compartilhe um registro, você primeiro adiciona o usuário à equipe do registro selecionado. Em seguida, especifica o nível de acesso que o usuário tem ao registro e aos registros vinculados especificados.

Observe os seguintes aspectos a respeito das equipes de oportunidade, equipes de conta e do acesso a registros de oportunidade:

- Se a herança da equipe for ativada para o tipo de registro Oportunidade (ou seja, se a caixa de seleção Ativar Herança da Equipe Principal para a Oportunidade na página Perfil da Empresa for marcada) quando uma oportunidade for vinculada a uma conta, os membros da equipe da conta serão adicionados à equipe de oportunidade automaticamente.

- Se você não quiser que os usuários sejam adicionados a uma equipe de oportunidade automaticamente quando o registro de oportunidade for vinculado a uma conta, certifique-se de que a herança da equipe não esteja ativada para o tipo de registro Oportunidade.

Você pode adicionar usuários a equipes de oportunidade da seguinte forma:

- Clicando no botão Adicionar usuários da página Detalhes do registro.
- Usando o Gerente de atribuições. Para obter mais informações, consulte [Sobre regras de atribuição \(na página 1681\)](#).
- Convertendo um lead para uma oportunidade e selecionando a opção para copiar a equipe do lead para a oportunidade. O administrador determina se o layout de conversão de lead da sua função permite que você copie a equipe do lead para a oportunidade quando o lead é convertido.
- Usando grupos. Para obter mais informações, consulte [Gerenciamento de grupo \(na página 1568\)](#).

Para assegurar que um usuário não tenha acesso a oportunidades vinculadas a uma conta, você deve verificar se o usuário não recebeu acesso por meio de um ou mais dos seguintes métodos:

- O usuário não está na equipe da oportunidade.
- O usuário não tem um subordinado na equipe de oportunidade.
- O usuário não foi delegado por outro com acesso a oportunidades.
- A oportunidade não está em um livro em que o usuário seja membro, ou em qualquer um dos sublivros.
- O usuário não tem acesso a registros de oportunidade a partir das configurações da função.
- O nível de acesso do tipo de registro da oportunidade relacionada à conta é definido como uma opção, exceto o seguinte: Sem acesso ou Herdar principal.

## Sobre Estágios de vendas e recurso Atualização em massa

Quando você usar o recurso de atualização em massa para atualizar o campo Estágio de vendas nos registros da oportunidade, os valores disponíveis para seleção no campo Estágio de Vendas de um registro são determinados pelo seguinte:

- O valor no campo Tipo de oportunidade
- O processo de vendas padrão atribuído à função da usuário caso uma função for atribuída

Se o campo Tipo de oportunidade em um registro de oportunidade estiver em branco e você não selecionar um tipo de oportunidade quando atualizar o registro por meio da atualização em massa, ocorrerá o seguinte:

- Se um processo de vendas padrão for atribuído à função de usuário, os estágios de vendas desse processo de venda estarão disponíveis para seleção no campo Estágio de Vendas na etapa 2 da atualização em massa.
- Se um processo de vendas padrão não for atribuído à função de usuário, os estágios de vendas desse processo de venda padrão da empresa estarão disponíveis para seleção no campo Estágio de Vendas na etapa 2 da atualização em massa.

Se o campo Tipo de oportunidade em um registro de oportunidade já estiver preenchido ou se você selecionar um tipo de oportunidade quando atualizar o registro por meio do recurso de atualização em massa, ocorrerá o seguinte:

- Se um processo de vendas específico estiver associado ao tipo de oportunidade, os estágios de vendas desse processo de venda estarão disponíveis para seleção no campo Estágio de Vendas na etapa 2 da atualização em massa.
- Se um processo de vendas específico não estiver associado ao tipo de oportunidade, ocorrerá o seguinte:
  - Se um processo de vendas padrão for atribuído à função de usuário, os estágios de vendas desse processo de venda estarão disponíveis para seleção no campo Estágio de Vendas na etapa 2 da atualização em massa.

- Se um processo de vendas padrão não for atribuído à função de usuário, os estágios de vendas desse processo de venda padrão da empresa estarão disponíveis para seleção no campo Estágio de Vendas na etapa 2 da atualização em massa.

Se o campo Tipo de oportunidade em um registro de oportunidade já estiver preenchido mas você limpar o valor do campo Tipo de oportunidade quando atualizar o registro por meio do recurso de atualização em massa, ocorrerá o seguinte:

- Se um processo de vendas padrão for atribuído à função de usuário, os estágios de vendas desse processo de venda estarão disponíveis para seleção no campo Estágio de Vendas na etapa 2 da atualização em massa.
- Se um processo de vendas padrão não for atribuído à função de usuário, os estágios de vendas desse processo de venda padrão da empresa estarão disponíveis para seleção no campo Estágio de Vendas na etapa 2 da atualização em massa.
- Se você não atualizar o campo Estágio de vendas por meio da atualização em massa, esse campo permanecerá inalterado no registro de oportunidade quando você concluir a atualização em massa. No entanto, na próxima vez que o usuário tentar atualizar o valor no campo Estágio de vendas da oportunidade editando-o em linha ou na página Edição da oportunidade, os valores disponíveis para seleção no campo Estágio de vendas serão determinados desta forma:
  - Se o processo de vendas padrão estiver atribuído à função de usuário do usuário, os estágios de vendas desse processo de venda estarão disponíveis para seleção no campo Estágio de vendas.
  - Se o processo de vendas padrão não estiver atribuído à função do usuário, os estágios de vendas desse processo de venda padrão da empresa estarão disponíveis para seleção no campo Estágio de vendas.

Para obter mais informações sobre o uso do recurso de atualização em massa, consulte [Atualizando grupos de registros \(na página 162\)](#).

## Campos da Oportunidade

Use a página Oportunidades - Edição para adicionar uma oportunidade ou atualizar detalhes de uma oportunidade existente. A página Oportunidades - Edição mostra o conjunto completo de campos de uma oportunidade.

**DICA:** também é possível editar informações sobre oportunidade na página Oportunidades - Lista e na página Detalhe da oportunidade. Para obter mais informações sobre como atualizar registros, consulte [Atualizando detalhes do registro \(consulte Atualizando detalhes dos registros na página 123\)](#).

**OBSERVAÇÃO:** os administradores da empresa podem personalizar seu aplicativo de várias maneiras, por exemplo, alterando nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas suspensas. Portanto, as informações que você vê na tela podem ser diferentes das informações padrão descritas nesta tabela.

**CUIDADO:** as informações que você insere para oportunidades podem afetar as previsões da receita da sua empresa.

A tabela a seguir fornece informações adicionais sobre os alguns campos.

Campo	Descrição
<b>Informações-Chave da Oportunidade</b>	
Nome da Oportunidade	Nome dessa oportunidade.
Conta	Conta vinculada a essa oportunidade.

Campo	Descrição
Oportunidade Pai	A oportunidade pai que está vinculada a esta oportunidade.
Estágio de Vendas	<p>Estágios no processo de vendas, como Lead qualificado, Construindo a visão, Lista abreviada, Selecionado, Negociação, Fechada/ganha ou Fechada/perdida.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> Quando o estágio de vendas muda, o valor no campo Porcentagem da probabilidade é atualizado automaticamente para o valor de probabilidade padrão para o novo estágio de vendas, a menos que você use o recurso Atualização em massa para alterar o estágio de vendas. Se você usar o recurso Atualização em massa para alterar o valor no campo Estágio de vendas em um ou mais registros, o valor no campo Porcentagem da probabilidade nos registros não será atualizado para a porcentagem da probabilidade padrão para o novo estágio de vendas.</p>
Próxima Etapa	Próxima ação que precisa ser concluída para essa oportunidade.
Receita	<p>O valor da receita para a oportunidade. O valor padrão é zero. Esse valor afeta as previsões da receita da oportunidade.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> qualquer valor padrão ou padrão posterior especificado para esse campo será ignorado.</p>
Data de Fechamento	A data esperada de fechamento da oportunidade. Esse campo é obrigatório. No aplicativo padrão, quando você cria uma oportunidade, o valor padrão no campo Data de Fechamento é a data atual. O seu administrador pode especificar outro valor padrão para o campo ou pode configurar o campo de modo que ele fique em branco quando você criar uma nova oportunidade. Se o campo estiver em branco, você deverá atualizá-lo. A data de fechamento é usada na geração de previsões.
Previsão	Se a caixa de seleção for marcada, ela indicará que a oportunidade deve ser incluída no cálculo da receita de previsão.
<b>Informações dos Detalhes da Venda</b>	
Status	Status dessa oportunidade, como Pendente, Perdido ou Ganho.
Prioridade	Nível de prioridade dessa oportunidade, como Alto, Médio e Baixo.
Origem do Lead	Categoria da origem principal, como Publicidade, Mala direta, E-mail, Evento - Seminário, Evento - Feira comercial, Evento - Outros, Lista - Comprado, Lista - Alugado, Parceiro, Indicação - funcionário, Indicação - externa, Site ou Outros.
Campanha de Origem	A campanha que gerou a oportunidade. Se a oportunidade foi criada por meio do processo de conversão de leads, esse campo será preenchido automaticamente a partir do campo Campanha no registro do lead. Se a oportunidade foi criada por um usuário, este poderá inserir as informações nesse campo.

Campo	Descrição
% de Probabilidade	<p>Uma porcentagem que reflete a confiança que você tem de que o lead fechará com a receita especificada na data de fechamento especificada. O campo Porcentagem da probabilidade se baseia no valor da probabilidade padrão para o estágio de vendas selecionado.</p> <p>Você poderá alterar o valor no campo Porcentagem da probabilidade, se necessário, para melhor refletir sua oportunidade particular enquanto ela estiver nesse estágio de vendas. No entanto, quando você seleciona um novo estágio de vendas para a oportunidade, o valor no campo Porcentagem da probabilidade é atualizado automaticamente para o valor da probabilidade padrão do novo estágio de vendas.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> Se você usar o recurso Atualização em massa para alterar o valor no campo Estágio de vendas em um ou mais registros de oportunidade, o valor no campo Porcentagem da probabilidade nos registros não será atualizado para a porcentagem da probabilidade padrão para o novo estágio de vendas. Se quiser que a porcentagem da probabilidade nas oportunidades seja alterada quando o estágio de vendas for atualizado, você deverá atualizar o estágio de vendas em cada registro individualmente ou em todos os serviços Web.</p>
Receita Esperada	<p>Um valor de moeda que é calculado com base no campo Receita multiplicado pelo valor no campo Porcentagem da probabilidade. Uma porcentagem inferior no campo Probabilidade reduz o valor esperado que é incluído na sua previsão de receita.</p>
Motivo do Ganho/Perda	<p>Motivo para que a oportunidade esteja ganhando ou perdendo, como Base instalada, Preço, Relacionamento, Registro de controle, Nenhum projeto atual, Sem orçamento, Não qualificado, Perdido para concorrência, Perdido sem decisão ou Outros.</p>
<b>Informações Adicionais</b>	
Proprietário	<p>O proprietário do registro da oportunidade.</p> <p>Normalmente, o proprietário de um registro pode atualizar o registro, transferi-lo para outro proprietário ou excluí-lo. No entanto, o administrador da empresa pode ajustar os níveis de acesso para restringir ou expandir o acesso de um usuário.</p> <p>O valor no campo Proprietário afeta quais registros são incluídos nos relatórios que você ou os gerentes executam nas páginas do Analytics.</p> <p>Você pode compartilhar registros de oportunidade com outros usuários por meio das páginas Equipe da oportunidade ou Equipe da conta. Para obter informações sobre como compartilhar registros com outros usuários, consulte <a href="#">Compartilhando registros (equipes) (na página 157)</a>.</p> <p>Dependendo do modo de propriedade de registro configurado pelo administrador da empresa para o tipo de registro, você pode ver o campo Proprietário, ou o campo Livro, ou ambos os campos na página Detalhe do registro, e um ou ambos os campos podem estar em branco. Para obter mais informações sobre modos de propriedade de registro, consulte <a href="#">Sobre acesso aos dados, compartilhamento de registro e propriedade de registro</a> (consulte</p>

Campo	Descrição
	<p><a href="#">Sobre acesso a dados, compartilhamento de registros e propriedade de registro</a> na página 50).</p>
Reatribuir Oportunidade	<p>Indica que a oportunidade deve ser reatribuída. Se o administrador da empresa tiver configurado as regras de atribuição da oportunidade, a seleção desse campo acionará o gerente de atribuições em Oracle CRM On Demand para processar a oportunidade novamente e atribuí-la de acordo com as regras. O gerente de atribuições só pode reatribuir registros a usuários. Ele só poderá reatribuir registros se o tipo de registro estiver configurado no modo de usuário ou no modo misto de propriedade de registro. O gerente de atribuições não poderá reatribuir registros se o tipo de registro estiver configurado no modo de livro. Para obter mais informações sobre modos de propriedade de registro, consulte <a href="#">Sobre acesso aos dados, compartilhamento de registro e propriedade de registro</a> (consulte <a href="#">Sobre acesso a dados, compartilhamento de registros e propriedade de registro</a> na página 50).</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> o tempo de processamento para reatribuir registros pode variar de acordo com a complexidade das regras de atribuição da sua empresa, o número dos registros a serem reatribuídos e a carga do sistema atual. No caso de oportunidades, o tempo de processamento também é afetado pelo número de membros da equipe de oportunidade e pelo número de contas e contatos associados ao registro. O nome do proprietário será alterado quando o registro for reatribuído.</p>
Descrição	<p>Informações adicionais sobre a oportunidade. Por exemplo, inclua o interesse no produto (500 peças) e a conta (Acme Corp.) na descrição da oportunidade. Esse campo tem um limite de 16.350 caracteres.</p>
Endereço	<p>O nome do endereço da oportunidade. Por padrão, esse campo não permanece disponível, mas o seu administrador pode adicioná-lo à apresentação da página Detalhes. Opcionalmente, o seu administrador pode adicionar campos de endereço individuais à apresentação da página. Se forem exibidos os campos individuais do endereço da oportunidade, eles serão somente para leitura.</p>
Endereço da Conta	<p>O nome de um endereço da conta vinculada à oportunidade. Por padrão, esse campo não permanece disponível, mas o seu administrador pode adicioná-lo à apresentação da página Detalhes. Opcionalmente, o seu administrador pode adicionar campos de endereço individuais à apresentação da página. Se forem exibidos os campos individuais do endereço da conta, eles serão somente para leitura.</p>

## Previsões

Use as páginas Previsão para revisar, ajustar e enviar previsões. Um *previsão* é uma captura salva das receitas esperadas ao longo do tempo. O Oracle CRM On Demand calcula previsões para cada trimestre e distribui essas informações por mês fiscal.

As previsões do Oracle CRM On Demand automatizam um processo que, muitas vezes, é manual e, às vezes, impreciso. As previsões ajudam as empresas a desenvolver estratégias de vendas. Elas também ajudam as empresas a identificar necessidades comerciais futuras fornecendo aos gerentes informações precisas e atualizadas sobre vendas esperadas e o progresso trimestral em direção aos alvos das vendas. Os representantes de vendas individuais não precisam compilar estatísticas. Em vez disso, eles decidem quando incluir um registro em suas previsões. O restante do processo é automático.

A empresa pode basear as previsões em qualquer um dos seguintes itens:

- Receita da oportunidade
- Receita do produto da oportunidade e quantidades vinculadas às oportunidades
- Receita da conta
- Receita do contato

As capturas de previsão salvam as informações de oportunidade, produto e receita previstos e os totais da previsão ajustada, de modo que você e seus gerentes podem revisar e avaliar as tendências de previsão. Além disso, você pode exibir previsões salvas para examinar o histórico de oportunidades nas quais a equipe está trabalhando atualmente.

A empresa pode configurar previsões para serem executadas semanal ou mensalmente. No início do dia especificado (isto é, 1 minuto depois da meia-noite no fuso horário da instalação de hospedagem), o Oracle CRM On Demand gera automaticamente a previsão e exibe um alerta em Minha Página Inicial. Após receber esse alerta, você poderá revisar a previsão para analisar o pipeline recém-calculado, a previsão e a receita fechada em relação às informações de cota.

Um hora antes da próxima geração de previsão agendada, a previsão atual é automaticamente arquivada, impedindo que ela seja editada.

### Trabalhando com a Página inicial de previsão

A Página inicial de previsão é o ponto inicial para gerenciar previsões. Essa página lista informações resumidas sobre a previsão que são relevantes para você.

É possível limitar os registros listados na Página inicial de previsão usando dois métodos diferentes:

- Se os controles de Pesquisa alfa estiverem disponíveis, será possível localizar previsões específicas clicando no cabeçalho de uma coluna para classificar os registros com base nos valores desta coluna e depois clicando em uma letra na barra Alfa para mostrar somente os registros que começam com essa letra. Você também pode digitar caracteres no campo de texto e clicar em *Ir* para encontrar os registros que começam com esses caracteres. Clique no link *Tudo* para mostrar toda a lista de previsões.

**OBSERVAÇÃO:** Caso o idioma do usuário seja coreano, japonês, chinês simplificado ou chinês tradicional, os controles de Pesquisa alfa não estarão disponíveis.

- Número de registros exibidos. Ajuste o valor nesse campo para mostrar um número maior ou menor de registros na lista resumida.

A Página inicial de previsão lista suas previsões de acordo com a data na qual elas foram criadas, com as previsões mais recentes listadas primeiro. Ela também fornece um resumo de informações importantes:

- O status é o estado atual da previsão. As previsões concluídas com sucesso terão um status de Ativo. Uma previsão com um status de Enviado indica que a previsão está pronta para a revisão do gerenciamento.

- A receita do pipeline é a receita combinada de todos os seus registros, independentemente da configuração da caixa de seleção Previsão ou do estágio de vendas nos registros individuais. A receita do pipeline não é aplicável às previsões de receita da conta ou do contato.
- A receita de previsão é igual à receita total de todos os registros que tem a caixa de seleção Previsão marcada.
- A receita fechada é igual à receita total de todas as receitas de oportunidade ou produto com um valor de estágio de vendas de Fechado/ganho. Para receitas de conta e contato, o valor de campo do status de Fechado inclui o registro no cálculo da receita fechada. A receita fechada é reconhecida pelo valor da receita que pertence ao período de previsão, que é baseado nas datas de início e fechamento do registro.

## Gerenciando Previsões

Para gerenciar previsões, execute as seguintes tarefas:

- [Revisando Previsões \(na página 360\)](#)
- [Atualizando Previsões \(na página 361\)](#)
- [Exibindo e editando uma previsão usando uma moeda diferente \(na página 362\)](#)
- [Exibindo Histórico de Previsões \(na página 363\)](#)
- [Enviando Previsões \(na página 363\)](#)
- [Cancelando o Envio de Previsões \(na página 363\)](#)
- [Gerenciando Cotas \(na página 364\)](#)
- [Gerenciando das previsões da sua equipe \(na página 365\)](#)

**OBSERVAÇÃO:** a previsão depende das funções de usuário e hierarquias de relatório. Para criar previsões com sucesso, todos os usuários que tenham uma função designada como um função de previsão devem ter um status Ativo no registro de usuário, além de ter um gerente especificado no registro de usuário. O gerente é especificado no campo Superior hierárquico ou no campo Superior hierárquico (apelido), aquele que estiver presente no layout de página do usuário.

Para ver os procedimentos passo a passo que são comuns a vários tipos de registro, consulte:

- [Criando Registros \(na página 54\)](#)
- [Atualizando Detalhes dos Registros \(na página 123\)](#)
- Vinculando registros ao seu registro selecionado (consulte [Linking Records to Your Selected Record](#) na página 126)
- [Trabalhando com Listas \(na página 135\)](#)

**OBSERVAÇÃO:** Os administradores da empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, como alterar os nomes dos tipos de registro, campos e opções em listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Campos de Previsão \(na página 367\)](#)
- [Trabalhando com a Página inicial de previsão \(na página 358\)](#)
- [Configurando Usuários \(na página 1463\)](#)
- [Configurando cotas de vendas de usuários \(na página 1478\)](#)
- [Analytics \(na página 851\)](#)

## Revisando Previsões

As previsões são geradas de forma automática semanalmente ou mensalmente, de acordo com o processo de negócios da empresa. Cada vez que uma nova previsão é gerada você recebe um alerta na Minha página inicial. Depois que você receber a notificação, revise a previsão. Ao revisar sua previsão, os meses de resumo da previsão se ajustam à definição do calendário fiscal da empresa. Se você estiver usando um calendário fiscal, como 4-4-5, 5-4-4 ou calendários fiscais personalizados, os períodos de previsão da empresa talvez não correspondam necessariamente a um calendário gregoriano. Portanto, se uma Oportunidade cair no mês de junho do calendário, isso não significa que ela será prevista como parte do mês fiscal de junho. Para obter mais informações sobre calendários fiscais, consulte [Sobre Calendários fiscais \(na página 1243\)](#).

**OBSERVAÇÃO:** ao usar os calendários fiscais, os períodos de previsão são baseados nos anos e meses fiscais definidos pelo administrador da sua empresa.

### Para revisar previsões

- 1 Clique na guia Previsões.

A Página inicial de previsão mostra as informações resumidas da previsão que inclui Status, Pipeline e Receita fechada. Você pode classificar o resumo da previsão por status, data da previsão ou proprietário (somente gerentes). O pipeline não se aplica às previsões de receita da conta ou do contato.

- 2 Na seção Página inicial de previsão, clique no link Data da previsão para a previsão que deseja revisar.

- 3 Na página Detalhes da previsão, revise as informações nas seguintes seções:

- **Resumo da Previsão.** Essa seção resume previsões por trimestre e mês fiscal. A lista Resumo da previsão fornece informações sobre Cota, Receita fechada, % de cota, Valor previsto, Melhor caso, Pipeline e Receita esperada. É possível classificar a lista resumida por mês.

**Resumo da equipe por mês.** Essa seção mostra uma lista de previsões para cada membro da equipe. Se for um gerente, você verá a previsão Mês, % de cota, Valor previsto, Receita fechada, Melhor caso, Pipeline e Data da última atualização pelo Apelido do proprietário (membro da equipe). Se fizer drill-down na linha de um membro da equipe específico dentro do Resumo da equipe, a página de detalhes da previsão correspondente do usuário selecionado aparecerá. Nessa página, você vê o resumo de previsão individual do membro da equipe e a receita prevista na seção Minhas oportunidades, Minhas receitas ou Meus produtos.

**OBSERVAÇÃO:** para tipos de previsão de receita da conta e do contato, as seções de resumo não incluem Pipeline, Melhor caso nem Receita esperada.

- **Resumo do Produto da Equipe.** (Somente tipo de previsão Produto da oportunidade) Essa seção mostra uma lista de produtos previstos para cada membro da equipe. Se for um gerente, você verá Quantidade fechada, Quantidade prevista, Quantidade do pipeline, Receita fechada e Receita esperada por Apelido do Proprietário (membro da equipe) e produto. Se você fizer drill-down na linha de um membro da equipe específico dentro do Resumo de produção da equipe, será exibida a página de detalhes da previsão correspondente do usuário selecionado. Aqui você verá o Resumo da previsão individual e as quantidades previstas por produto na seção Meus produtos.

**OBSERVAÇÃO:** a página Previsão detalhada mostra somente cinco registros da sua equipe. Para exibir toda a lista de registros, clique em Exibir lista completa na seção Resumo da equipe por mês.

- **Minhas Oportunidades.** Se estiver usando o tipo de previsão Receita da oportunidade, essa seção aparecerá como parte da sua previsão detalhada. Essa seção lista oportunidades atuais e indica se a oportunidade foi prevista. Ela também mostra a Data de fechamento, o Nome da conta, o Valor da receita, o Estágio de vendas atual e a Próxima etapa, se especificado, para cada oportunidade.
- **Minhas Receitas.** Se estiver usando o tipo de previsão Produto da oportunidade, Conta ou Receita do contato, essa seção aparecerá como parte da sua previsão detalhada. Essa seção lista receitas atuais e indica se o registro de receita foi previsto pelo proprietário (indicador de previsão selecionado). Ela

também mostra a data de Início e Fechamento, o Nome do produto, o Valor da receita e o Nome da conta para cada registros de receita que você insere.

Colunas adicionais podem ser exibidas na seção Minhas receitas, dependendo do tipo de receita que está sendo previsto.

Para previsões de receita do produto da oportunidade, as seguintes colunas são exibidas:

- Nome da Oportunidade
- Estágio de Vendas

Para previsões de receita da conta e do contato, as seguintes colunas são exibidas:

- Categoria do Produto
- Status
- Nome do Contato

- **Meus Produtos.** Se estiver usando o tipo de previsão Produto da oportunidade, essa seção aparecerá como parte da sua previsão detalhada. Uma linha para cada produto previsto é listada juntamente com a categoria do produto, quantidade fechada, quantidade prevista, quantidade do pipeline, receita fechada e receita esperada correspondentes. Esses valores são a soma de todas as oportunidades previstas para a previsão do usuário selecionado. Para ver as oportunidades previstas associadas a um produto específico, clique no nome do produto.

**OBSERVAÇÃO:** se estiver usando o tipo de previsão Produto da oportunidade, você também poderá exibir todas as oportunidades previstas em uma categoria de produto específica clicando no campo Categoria do produto.

É possível especificar o tipo de previsão que foi usado em uma previsão e que foi baseada no campo Tipo na seção Informações sobre a previsão.

### Exibindo e editando previsões usando uma moeda diferente

O recurso de conversão de moeda Exibir em permite especificar em qual moeda você deseja exibir sua previsão. Para obter mais informações sobre como exibir e editar previsões em diferentes moedas, consulte [Exibindo e editando uma previsão usando uma moeda diferente \(na página 362\)](#).

### Atualizando Previsões

As previsões são capturas de dados de receita para períodos específicos. Se um registro de oportunidade ou receita for atualizado, você poderá atualizar alguns valores da sua previsão enviada atual a fim de garantir que ela reflita as informações mais atualizadas. Você também pode ajustar esses registros na seção Resumo da previsão para refletir mais precisamente a receita que será gerada.

Atualizar os valores do registro que contribuem para os valores da previsão e, em seguida, recalculer os totais da previsão, proporciona uma previsão mais consistente. As atualizações dos campos Receita, Data de fechamento, Estágio de vendas, Probabilidade, Previsão, Quantidade ou Status podem afetar sua previsão.

#### ***Para atualizar valores de registro e atualizar valores da previsão***

- 1 Clique na guia Previsões.  
A Página inicial de previsão lista suas previsões de acordo com a data na qual foram criadas, com as previsões mais recentes listadas primeiro.
- 2 Na seção Página inicial de previsão, clique no link Data da previsão para a previsão que deseja atualizar.
- 3 Na seção Minhas oportunidades, Minhas receitas ou Meus produtos da página Previsão detalhada, clique no link Nome da oportunidade, Data de início/fechamento ou Produto do registro que deseja modificar.
- 4 Na Página de detalhes, clique em Editar.

- 5 Na página Editar, atualize os valores apropriados para o registro de oportunidade ou receita e clique em Salvar.
- 6 Navegue de volta para a página Previsão detalhada e clique no link Atualizar na linha do registro.
- 7 Na página Previsão detalhada, clique em Consolidar.  
Os totais de resumo da previsão são atualizados com base nos registros de oportunidade e receita que você modificou.

**OBSERVAÇÃO:** para capturar as atualizações feitas nos registros de oportunidade ou receita no resumo da previsão, clique em Consolidar.

Quando você clica em Consolidar, os ajustes anteriores nos totais do resumo da previsão são substituídos pelos novos valores trazidos dos registros de oportunidade ou receita; portanto, após atualizar seus registros, talvez seja conveniente ajustar o resumo da previsão para refletir suas expectativas de venda de modo mais preciso.

### Ajustando Totais de Previsão

Os gerentes e representantes de vendas podem fazer ajustes de alto nível por mês em suas respectivas receitas previstas atuais a fim de garantir que a previsão gerada automaticamente reflita os valores com base na avaliação profissional. Você pode ajustar os seguintes campos de resumo da previsão:

- Previsão
- Melhor Caso

**OBSERVAÇÃO:** somente o proprietário da previsão pode ajustar os totais da previsão.

### *Para ajustar totais a previsão*

- 1 Clique na guia Previsões.
- 2 Na seção Página inicial de previsão, clique no link Data da previsão para o registro de previsão que deseja ajustar.
- 3 Na seção Resumo da previsão, clique em Editar.
- 4 Na página Previsão - Edição, digite os valores de receita ajustados nos campos Previsão ou Melhor caso.
- 5 Clique em Atualizar totais para verificar seus valores ajustados e clique em Salvar.

**OBSERVAÇÃO:** a receita do melhor caso não se aplica às previsões de receita da conta ou do contato.

### Exibindo e editando uma previsão usando uma moeda diferente

O recurso de conversão da moeda de exibição permite especificar em qual moeda a previsão deve ser exibida. Por padrão, a previsão será exibida na moeda nativa (a moeda padrão selecionada no perfil de usuário ou a moeda padrão da empresa). Você também poderá editar previsões na moeda selecionada se você estiver gerenciando oportunidades em várias zonas econômicas.

Se a previsão for editada durante a exibição em euro (EUR), o usuário poderá informar valores de previsão em euro. Quando for salva, a previsão editada será convertida e salva na moeda padrão da empresa.

### *Para exibir uma previsão usando uma moeda diferente*

- 1 Clique na guia Previsões.
- 2 Em Previsão - Página inicial, clique no link Data da previsão que você deseja revisar.
- 3 Na página Detalhes da previsão, selecione a moeda na lista Exibir em na barra de título Resumo da previsão.

O valor da moeda de exibição mostra a moeda do perfil de usuário por padrão. Se a moeda do perfil de usuário não for definida, o seletor Exibir em mostrará a moeda da empresa por padrão. Todas as moedas ativas da empresa estão disponíveis para seleção.

Quando você seleciona uma moeda de exibição, os valores de previsão são convertidos da moeda de previsão armazenada (moeda da empresa) na moeda de exibição selecionada, usando as taxas de câmbio válidas para a data da previsão.

Se você fizer drill-down em um registro de previsão ou selecionar uma moeda de exibição sem uma taxa de câmbio válida definida para a data da previsão, a previsão será exibida na moeda padrão da empresa, e uma mensagem de aviso será mostrada.

## Exibindo Histórico de Previsões

Você pode exibir um histórico de previsões para determinar tendências ao longo do tempo.

### *Para exibir seu histórico de previsões*

- 1 Clique na guia Previsão.
- 2 Na seção Página inicial de previsão, clique no cabeçalho da coluna pela qual deseja classificar os registros.
- 3 Revise as tendências ao longo do tempo para previsão, pipeline e receita fechada.

## Enviando Previsões

A última etapa na criação de uma previsão é enviá-la ao seu gerente para revisão. Quando a previsão reflete os valores que você deseja incluir nas previsões da empresa, envie a previsão.

**OBSERVAÇÃO:** os gerentes podem enviar previsões a seus subordinados diretos. Essa opção deve ser selecionada quando você configura sua definição de previsão. Se essa opção não for selecionada, os gerentes não poderão enviar as previsões até que todos os seus subordinados diretos enviem suas previsões.

As previsões enviadas não podem ser editadas. Se precisar ajustar uma previsão enviada, seu gerente ou administrador deverá primeiro desbloquear (cancelar o envio) do registro. Para obter mais informações, consulte [Cancelando o envio de previsões \(na página 363\)](#).

### *Para enviar sua previsão*

- 1 Clique na guia Previsões.
- 2 Na seção Página inicial de previsão, clique no link Data da previsão para o registro de previsão que deseja enviar.
- 3 Na página Previsão detalhada, clique em Enviar previsão na barra de título Resumo da previsão.

## Tópicos relacionados

Consulte o seguinte tópico de informações relacionadas:

- [Cancelando o Envio de Previsões \(na página 363\)](#)
- [Configurando a definição de previsão \(na página 1696\)](#)

## Cancelando o Envio de Previsões

Para que um proprietário de previsão atualize uma previsão enviada, um gerente ou administrador deve primeiro desbloquear (cancelar o envio) do registro.

### *Para cancelar o envio de uma previsão*

- 1 Clique na guia Previsões.
- 2 Na seção Página inicial de previsão, clique no link Data da previsão para o registro de previsão que deseja desbloquear.

- 3 Na página Previsão detalhada, clique em Cancelar envio da previsão.  
Essa ação desbloqueia a previsão, permitindo que subordinados diretos atualizem e ajustem suas previsões e, em seguida, enviem as previsões.

**OBSERVAÇÃO:** clicar em **Cancelar envio da previsão** define o status da previsão para **Ativo**.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Enviando Previsões \(na página 363\)](#)
- [Configurando a definição de previsão \(na página 1696\)](#)

### Gerenciando Cotas

Se o administrador da empresa não for responsável por definir suas cotas, você poderá criar e atualizar cotas para períodos durante o ano todo usando a página Editar cota. Isso permite comparar e ajustar suas cotas em relação às previsões. Você também pode revisar o histórico da meta de cota para cada período, em cada ano.

Ao selecionar o ano inicial de uma cota, você pode selecionar o ano de calendário atual, um dos três anos anteriores ou um dos três anos seguintes. Depois que uma cota é criada, os valores da cota mensal são automaticamente refletidos na previsão depois que esta é gerada. Todas as cotas ativas são adicionadas juntas para o mês e os totais são exibidos na previsão. Se não desejar que uma cota seja incluída na sua previsão, defina o campo Status como Inativo até que você esteja pronto para controlar a cota.

#### *Para gerenciar sua cota*

- 1 Em qualquer página, clique no link Minha configuração para parte direita superior.
- 2 Em Informações pessoais - Página inicial, clique no link Perfil pessoal na seção Perfil pessoal.
- 3 Na página Perfil pessoal, clique no link Meu perfil na seção Informações pessoais.  
Meu perfil permite definir cotas e grupos de compartilhamento, bem como alterar a moeda, o idioma e o fuso horário.
- 4 Em Informações pessoais - Detalhes, role para baixo até a seção Cotas e clique em Nova cota.  
As cotas existentes aparecem na lista Cotas e podem ser classificadas por ano, nome e status. Se desejar modificar uma cota listada, selecione Editar no menu do nível do registro de cota que deseja editar. Para remover uma cota da lista, selecione Excluir no menu do nível do registro de cota que deseja excluir.
- 5 Na página Editar cota, preencha os campos obrigatórios para a nova cota:
  - a Selecione o ano do calendário no qual cota terá início.  
**OBSERVAÇÃO:** o ano que você seleciona nessa página é o ano do calendário, não o ano fiscal. O ano fiscal pode ser diferente do ano do calendário. Por exemplo, o ano fiscal da sua empresa pode começar em 1º de abril e terminar em 31 de março (no ano do calendário seguinte).
  - b Certifique-se de que o Status seja Ativo.
  - c Informe um nome para a cota.
- 6 Insira informações da cota para cada mês. (Os campos de cota mensal começam com o primeiro mês do ano fiscal da sua empresa.)
- 7 Salve a cota.

#### *Para distribuir um valor total de cota igualmente entre os meses do ano*

- 1 Em Informações pessoais - Detalhes, role para baixo até a seção Cotas e clique em Nova cota.
- 2 Na página Editar cota, insira as informações necessárias, verificando se o Status da cota está como Ativo.
- 3 Em um dos campos de mês, informe o valor da cota total para o ano e clique em Soma.

O valor aparece no campo Cota total.

**4** Clique em Distribuir.

O valor total é distribuído igualmente entre os 12 meses do ano, e o valor distribuído aparece nos campos associados a cada mês.

**5** Salve a cota.

A cota aparece na lista Cotas.

## Gerenciando das previsões da sua equipe

Se você for um gerente, será possível:

- Revisar e ajustar previsões da sua equipe
- Exibir todas as oportunidades possuídas pela sua equipe
- Cancelar o envio de uma previsão para que um membro da equipe possa ajustá-la

Sua equipe consiste em todos os funcionários associados a funções que se subordinam a você. Essa hierarquia de função é configurada em Administração de usuários. Para obter mais informações, consulte [Configurando usuários \(na página 1463\)](#).

### *Para revisar previsões e oportunidades para sua equipe*

- 1** Clique na guia Previsões.
- 2** Na seção Página inicial de previsão, clique no link Data da previsão no registro de previsão.  
A página Previsão detalhada mostra um resumo dos totais da sua equipe, os totais de cada membro da equipe por mês e a data em que a previsão foi atualizada pela última vez.
- 3** Na página Previsão detalhada, clique no link Apelido do proprietário do membro da equipe cuja previsão você deseja exibir.

**DICA:** se desejar exibir os resumos da previsão de todos os membros da equipe, clique no link Exibir lista completa.

A página Previsão detalhada do membro da equipe é exibida. Nessa página, você pode exibir os totais de previsão do membro da equipe e todas as oportunidades previstas do indivíduo, mas como os detalhes são somente leitura, não é possível editá-los.

## Página Detalhes da Previsão

A página Previsão detalhada exibe informações sobre a previsão do participante da previsão selecionado. Essa página mostra o resumo da previsão, que lista valores de receita projetada por mês fiscal, o alcance correspondente da porcentagem e cota do usuário, bem como uma lista de oportunidades, receitas ou produtos previstos do indivíduo.

Os gerentes também podem ver o resumo de suas equipes por mês. Como consequência, eles podem ver seus próprios registros previstos detalhados e os registros resumidos de seus subordinados diretos para o período previsto.

Os meses fiscais são indicados por seus nomes padrão nas seções Resumo da previsão e Resumo da equipe. No entanto, a duração do mês é baseada na definição do calendário fiscal da sua empresa. Por exemplo, o mês de outubro pode começar no dia 15 e terminar em 14 de novembro.

A tabela a seguir descreve as tarefas que podem ser realizadas na página Previsão detalhada.

Para fazer isto	Siga estas etapas
Alterar a moeda de uma previsão exibida	Na barra de título Resumo da previsão, clique em Exibir em e selecione a moeda.
Mostrar todos os resumos de previsão da sua equipe	<p>Clique em Exibir lista completa na seção Resumo da equipe por mês. Essa seção estará disponível somente se você for um usuário do nível de gerência.</p> <p>Nessa seção, um item de linha é listado para cada membro da equipe por mês fiscal.</p>
Mostrar todos os resumos de produção da sua equipe	<p>Clique no link Exibir lista completa na seção Resumo de produção da equipe. Essa seção estará disponível somente se você for um usuário do nível de gerência e estiver usando o tipo Previsão de quantidade de produto.</p> <p>Nessa seção, um item de linha é listado para cada membro da equipe por produto.</p>
Mostrar a previsão detalhada de um usuário específico	Na coluna Apelido do proprietário de uma seção de resumo da equipe, clique no nome do usuário de quem deseja ver os detalhes da previsão.
Mostrar todos os registros de oportunidade previstos para um usuário específico	<p>Clique em Exibir lista completa na seção Minhas oportunidades. Essa seção estará disponível somente se você estiver usando o tipo Previsão da oportunidade.</p> <p>Essa página lista uma linha para cada registro de receita prevista juntamente com a data de fechamento, indicador de previsão, nome da oportunidade, nome da conta, receita, estágio de vendas e próxima etapa correspondentes.</p>
Mostrar todos os registros de receita prevista para um usuário específico	<p>Clique no link Exibir lista completa na seção Minhas receitas. Essa seção estará disponível somente se você estiver usando o tipo Receita do produto, Receita da conta ou Previsão de receita do contato.</p> <p>Essa página lista uma linha para cada registro de receita prevista juntamente com as datas de início e fechamento, o indicador de previsão, o nome do produto, o nome da oportunidade, o nome da conta, a receita e o estágio de vendas correspondentes.</p>
Mostrar todos os registros de produto previsto para um usuário específico	<p>Clique em Exibir lista completa na seção Meus produtos. Essa seção estará disponível somente se você estiver usando o tipo Previsão de quantidade de produto.</p> <p>Essa página lista uma linha para cada produto previsto juntamente com a quantidade fechada, quantidade prevista, quantidade do pipeline, receita fechada e receita esperada correspondentes. Esses valores são a soma de todas as oportunidades previstas para o usuário.</p>
Mostrar todas as oportunidades previstas em uma categoria de produto para um usuário específico	Na coluna Categoria do produto, clique na categoria para a qual deseja ver os produtos previstos. Essa página mostra os valores específicos de cada uma das oportunidades relacionadas para a categoria de produto

Para fazer isto	Siga estas etapas
	selecionada, incluindo a data de fechamento, o nome da oportunidade, as quantidades individuais e os valores de receita.
Mostrar todas as oportunidades previstas de um produto individual para um usuário específico	<p>Na coluna Nome do produto, clique no produto para o qual deseja ver as oportunidades previstas.</p> <p>Essa página mostra os valores específicos de cada uma das oportunidades relacionadas para o produto selecionado, incluindo a data de fechamento, o nome da oportunidade, as quantidades individuais e os valores de receita.</p>
Atualizar uma oportunidade prevista	<p>Na seção Minhas oportunidades, Minhas receitas ou Meu produto - Receitas na Previsão detalhada, clique no Nome da oportunidade para navegar até os detalhes da oportunidade.</p> <p>Ao salvar suas alterações, retorne para a previsão clicando em Voltar para Previsão detalhada e clique em Atualizar.</p> <p>Os ajustes feitos nos registros de detalhes da oportunidade não serão capturados na seção de resumo da previsão até que você clique em Consolidar.</p>
Consolidar receita prevista	<p>Na seção Resumo da previsão, clique em Consolidar.</p> <p>Clicar em Consolidar atualiza (recalcula) o total de campos com base nas suas atualizações de oportunidades.</p> <p>Todos os ajustes feitos nos valores de receita de previsão serão substituídos após o clique em Consolidar.</p>
Atualizar a previsão ou os valores de receita do melhor caso	<p>Na barra de título Resumo da previsão, clique em Editar.</p> <p>Clicar em Editar abre a página Previsão - Edição. Informe os ajustes de receita e clique em Salvar.</p>
Enviar uma previsão	<p>Na seção Resumo da previsão, clique em Enviar previsão.</p> <p>O campo Status como Enviado é atualizado, indicando a um gerente que a previsão já está pronta para revisão.</p>
Cancelar o envio de uma previsão	<p>Na seção Resumo da previsão, clique em Cancelar envio da previsão.</p> <p>A previsão é desbloqueada. O status é definido como Ativo, permitindo que um usuário atualize e ajuste sua previsão e a envie. Apenas o gerente de relatório ou o administrador da empresa podem executar essa ação.</p>

## Campos de Previsão

Os campos relacionados à receita de previsão (cota, receita fechada, % da cota, previsão, pipeline e receita esperada) são calculados. Consulte a tabela a seguir para obter mais informações sobre os campos.

Campo	Descrição
Melhor Caso	<p>(Opcional) Esse campo representa um estimativa do melhor caso da receita que será gerada por todas as receitas de oportunidade e produto.</p> <p>Esse campo não se aplica às previsões de receita da conta ou do contato.</p>
Receita Fechada	<p>Somente leitura. Esse campo é calculado. Se a empresa basear as previsões em oportunidades, a receita fechada será o total de todas as oportunidades qualificadas com um estágio de vendas fechado/ganho.</p> <p>Se a empresa basear as previsões em produtos, a receita fechada será o total de todos os registros de receita do produto qualificados durante esse período, com o estágio de vendas fechado/ganho.</p> <p>Se a empresa basear as previsões em receitas do contato ou da conta, a receita fechada será o total de todos os registros de receita qualificados com um status de Fechado.</p>
Receita Esperada	<p>Somente leitura. Esse campo é uma média ponderada. O valor é calculado com base no campo Receita potencial multiplicado pelo valor no campo Probabilidade da oportunidade.</p> <p>Esse campo não se aplica às previsões de receita da conta ou do contato.</p>
Previsão	<p>O valor nesse campo é calculado quando a previsão é gerada. No entanto, você pode ajustar o valor nesse campo manualmente para ter certeza de que a previsão reflita os valores baseados na sua avaliação profissional.</p> <p>Se a caixa de seleção Previsão for marcada no registro Oportunidade, a previsão será o total de todas as oportunidades durante o período de previsão. Se a caixa de seleção Previsão for selecionada no registro Receita, a previsão será o total de todos os registros de receita durante o período de previsão.</p>
Proprietário	Indica a pessoa que possui ou é responsável por essa previsão. O Oracle CRM On Demand gera essas informações.
Última Atualização	A data em que o registro de previsão do membro da equipe foi atualizado pela última vez. A data da previsão é exibida por padrão. Se um usuário realizar uma edição, uma consolidação ou um cancelamento do envio de uma previsão, o campo mostrará a data na qual o registro foi alterado. Oracle CRM On Demand gera essas informações.
Pipeline	<p>Somente leitura. Esse campo é calculado. O pipeline é o total de todos os registros de receita da oportunidade ou do produto para o período de previsão, independentemente da configuração da caixa de seleção Previsão ou do estágio de vendas nos registros individuais.</p> <p>Esse campo não se aplica às previsões de receita da conta ou do contato.</p>
Cota	Somente leitura. O destino da receita de vendas para o período de previsão. A cota pode ser configurada pelo usuário individual ou administrador. Somente cotas ativas são usadas na criação de previsões.

Campo	Descrição
% de Cota	Esse campo é calculado. O percentual da cota é o valor da receita fechada dividido pelo valor da cota.
Status	<p>O Oracle CRM On Demand gera o status da previsão. O status da previsão pode ser um dos seguintes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Ativo.</b> O Oracle CRM On Demand define esse status quando a geração da previsão estiver concluída.</li> <li>■ <b>Enviado.</b> Oracle CRM On Demand define esse status quando você clica em Enviar previsão. O registro é bloqueado, a menos que o gerente ou administrador da empresa o desbloqueie (cancele o envio).</li> <li>■ <b>Em andamento.</b> O Oracle CRM On Demand define esse status enquanto a previsão está sendo gerada.</li> <li>■ <b>Incompleto.</b> Oracle CRM On Demand define esse status caso haja um erro durante a leitura, a associação ou a consolidação da receita. Uma previsão incompleta pode, às vezes, ocorrer devido a um erro do usuário, como um problema de hierarquia, ou a outros problemas relacionados aos dados.</li> <li>■ <b>Pendente.</b> Oracle CRM On Demand define esse status caso ocorra um problema durante o processamento da previsão da empresa. Se o administrador da empresa não recebeu uma notificação por e-mail descrevendo o problema da previsão, entre em contato com o Atendimento ao cliente.</li> <li>■ <b>Arquivado.</b> Oracle CRM On Demand define esse status 1 hora antes de executar uma nova previsão. Depois que o status for definido, a previsão se tornará somente leitura e você não poderá desbloqueá-la.</li> </ul>

## Endereços

Use as páginas Endereço para criar, atualizar e rastrear endereços compartilhados entre registros de conta, contato, concessionária e parceiro.

**OBSERVAÇÃO:** o administrador da empresa determina quais guias estão disponíveis para você. Se a função não incluir o trabalho com endereços, a guia Endereços poderá ser excluída da configuração.

Se o administrador da empresa permitir a funcionalidade do registro de endereço marcando a caixa de seleção Ativar endereços compartilhados no perfil da empresa, os endereços criados nas páginas Endereço poderão ser associados a vários registros de conta, contato, concessionária ou parceiro (funcionalidade de endereço compartilhado). As empresas que não tenham Ativar endereços compartilhados configurado não compartilham informações de endereços entre registros, e as informações de endereço em cada registro são específicas de cada registro (funcionalidade de endereço não compartilhado).

**OBSERVAÇÃO:** Oracle CRM On Demand oferece suporte à funcionalidade de endereço compartilhado para tipos de registro de conta, contato, concessionária e parceiro. Para outros tipos de registro contendo campos de endereço, como leads, famílias, pedidos etc., Oracle CRM On Demand só oferece suporte à funcionalidade de endereço não compartilhado.

### Características da funcionalidade de endereço compartilhado

Algumas características da funcionalidade de endereço compartilhado quando configurada para uma empresa são as seguintes:

- Os registros de conta, contato, concessionária e parceiro podem compartilhar e reutilizar um registro de endereço detalhado comum.

- Os endereços têm relacionamentos de muitos para muitos. Ou seja, as contas podem ter vários endereços (por exemplo, hospitais podem ter vários edifícios com endereços exclusivos) e os contatos podem ter vários endereços (por exemplo, um médico pode ter um endereço de endereço, um endereço de clínica e um endereço de escritório particular). Vários registros podem usar cada endereço (por exemplo, mais de um médico pode trabalhar em cada endereço) e várias contas podem usar cada endereço (por exemplo, várias clínicas podem compartilhar o mesmo edifício em um determinado endereço).
- Usando uma pesquisa simples, você pode procurar todos os registros de endereço que compartilham um CEP ou código postal, uma cidade, uma província, um estado ou um endereço (campo Linha de endereço 1). Com a pesquisa avançada, você pode encontrar todos os tipos de registro (contas, contatos, concessionárias e parceiros) correspondentes a palavras-chave do usuário, como a cidade, o estado, o CEP ou o código postal. Você pode procurar endereços compartilhados, além de confirmar quais contatos, contas, concessionárias ou parceiros estão usando um endereço específico. No entanto, você não pode pesquisar tipos de registro para encontrar todas as contas, os contatos, as concessionárias ou os parceiros que usam um endereço compartilhado específico.
- Os endereços são tratados como entidades independentes que podem ser importadas para Oracle CRM On Demand a partir de um conjunto de endereços externo. Isso é útil quando se usa um sistema de terceiros para qualidade de dados e validação de endereço (para garantir que as convenções de endereço corretas sejam usadas e não existam erros tipográficos ou duplicações).
- Os endereços não têm afiliações de território. As afiliações de território só são definidas no relacionamento com registros de conta, contato, concessionária ou parceiro.
- Os endereços não têm o livro ativado. A segmentação do livro só é definida no relacionamento com registros de conta, contato, concessionária ou parceiro.
- O registro Endereço compartilhado em nível superior suporta a adição de applets Web. No entanto, para a Versão 26 e posterior, o registro Endereço da conta, Endereço do contato, Endereço da concessionária ou Endereço do parceiro também suporta a adição de applets Web incorporados como uma seção de informações relacionadas. Para obter mais informações sobre como o administrador configura os applets Web da sua empresa, consulte Criando Applets Web para Tipos de Registros (consulte [Criando Applets da Web para Tipos de Registro](#) na página 1371).

### Quais tarefas você pode realizar com registros de endereço?

Você pode criar, editar ou excluir registros de endereço na guia detalhada. Você também pode criar ou remover registros de endereço diretamente a partir de registros de conta, contato, concessionária ou parceiro, ou adicionar registros de endereço existentes a registros de conta, contato, concessionária ou parceiro. Além disso, é possível editar determinados campos no registro de endereço compartilhado (como a lista de opções Tipo de endereço ou as definições de Entrega, Cobrança e Principal) contido nos registros de conta, contato, concessionária ou parceiro. A funcionalidade de remoção retira a associação entre o endereço e o registro de conta, contato, concessionária ou parceiro, enquanto se mantém o endereço compartilhado como um registro global. As listas padrão estão disponíveis na página inicial Endereço, que os usuários podem acessar por padrão. Como um endereço compartilhado não pode ser de propriedade dos usuários, as listas têm a palavra *TODOS*, e não *MEU* incluída.

### Sobre Campos Desnormalizados

Quando endereços de envio e cobrança estão definidos para contas, concessionárias e parceiros, além de endereços principais serem definidos para contatos, Oracle CRM On Demand armazena os campos de endereço diretamente no objeto pai. O processo é chamado de *desnormalização*. Se os campos de endereço compartilhado forem excluídos ou atualizados, Oracle CRM On Demand propagará as alterações feitas nos registros de conta, contato, detalhe ou parceiro que estejam usando o endereço compartilhado de maneira que todos os dados do endereço sejam consistentes e a integridade dos dados seja preservada. A desnormalização também melhora a capacidade de pesquisa.

### Qual é o efeito da propagação dos campos desnormalizados?

Como a propagação das alterações feitas em campos nos registros de conta, contato, concessionária e parceiro, as atualizações feitas nos endereços poderão demorar vários minutos para serem processados pelo serviço de

negócios de propagação do Oracle CRM On Demand. Além disso, se um endereço compartilhado detalhado for excluído, um atraso semelhante poderá ocorrer quando o serviço de negócios de propagação do Oracle CRM On Demand estiver removendo valores de endereço nos campos desnormalizados. Se ocorrer um tempo limite ou um erro, o serviço de negócios de propagação do Oracle CRM On Demand tentará repropagar as alterações feitas à meia noite, todos os dias. Se a propagação não ocorrer, o administrador da empresa poderá precisar aplicar manualmente as alterações ou entrar em contato com Oracle CRM On Demand Customer Care para obter assistência, se necessário.

## Trabalhando com a página inicial Endereço

A página inicial Endereço é o ponto de partida para gerenciar endereços.

**OBSERVAÇÃO:** O administrador da empresa pode personalizar o layout da página inicial Endereço. Além disso, se a função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar seções à página e removê-las da página.

### Criando um Endereço

Você pode criar um endereço clicando no botão Novo da seção Endereços recém-modificados. Para obter mais informações, consulte [Criando registros \(na página 54\)](#) e [Campos de endereço \(na página 383\)](#).

### Trabalhando com listas de endereços

A seção Listas de endereços mostra um número de listas. O Oracle CRM On Demand apresenta um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas. Você e seus gerentes podem criar listas adicionais, baseadas em diferentes critérios.

A tabela a seguir descreve as listas padrão para endereços compartilhados.

Lista de Endereços	Filtros
Todos os Endereços	Todos os endereços, classificados por ordem alfabética usando o nome do endereço.
Endereços Recentemente Modificados	Todos os endereços, classificados pela data de modificação.
Endereços Recentemente Criados	Todos os endereços, classificados pela data de criação.
Todos os endereços compartilhados validados	Todos os endereços foram marcados como validados pelo cliente, classificados por ordem alfabética usando o nome do endereço.  O processamento da validação ocorre fora de Oracle CRM On Demand e é usado por muitas empresas para padronizar dados de endereço, confirmar se os endereços existem e se eles são utilizáveis por agências oficiais, como o Serviço Portal dos Estados Unidos. Para obter informações sobre como marcar endereços como validados, consulte <a href="#">Marcando endereços compartilhados como validados (na página 376)</a> .
Todos os endereços compartilhados não validados	Todos os endereços não marcados como validados pelo cliente, classificados por ordem alfabética usando o nome do endereço.

Para visualizar uma lista, clique no nome dela.

Para criar uma nova lista, clique em Nova. Para obter mais informações sobre criação de listas, consulte [Criando e refinando listas \(consulte Creating and Refining Lists na página 140\)](#).

Para revisar todas as listas disponíveis, criar uma nova, ou visualizar, editar ou excluir uma existente, clique em Gerenciar Listas. Essa página também inclui as listas padrão entregues pelo Oracle CRM On Demand. Essas listas são apenas para visualização. Portanto, não pode ser editadas ou excluídas.

### Exibindo endereços recém-modificados

A seção Endereços recém-modificados mostra os endereços compartilhados que você modificou mais recentemente.

### Adicionando seções à página inicial Endereços

Se a função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar algumas ou todas as seções a seguir à página inicial Endereço:

- Todos os Endereços
- Endereços Recentemente Modificados
- Endereços Recentemente Criados
- Todos os endereços compartilhados validados
- Todos os endereços compartilhados não validados

### Para adicionar seções à página inicial Endereço

- 1 Na página inicial Endereço, clique em Editar layout.
- 2 Na página Layout da página inicial Endereço, clique nas setas para adicionar ou remover seções e para organizar as seções na página.
- 3 Clique em Salvar.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas sobre endereços compartilhados:

- [Endereços](#)
- [Gerenciando Endereços \(na página 372\)](#)
- [Campos de Endereço \(na página 383\)](#)

## Gerenciando Endereços

Para obter informações sobre como gerenciar endereços, consulte os seguintes tópicos (que incluem procedimentos para endereços compartilhados e não compartilhados):

- [Criando novos endereços compartilhados em registros de conta, contato, concessionária ou parceiro \(na página 373\)](#)
- [Compartilhando endereços entre registros de conta, contato, concessionária e parceiro \(na página 375\)](#)
- [Marcando endereços compartilhados como validados \(na página 376\)](#)
- [Adicionando informações de DEA a endereços de contato \(na página 376\)](#)
- [Criando novos endereços não compartilhados em registros de conta, contato, concessionária ou parceiro \(na página 378\)](#)
- [Removendo endereços de contas, contatos, concessionárias ou parceiros \(na página 379\)](#)
- [Excluindo Endereços Compartilhados \(na página 380\)](#)
- [Sobre vinculação de registros a endereços \(na página 381\)](#)
- [Exibindo registros de endereço de contas, contatos, concessionárias ou parceiros \(na página 381\)](#)
- [Acessando um mapa de um endereço \(na página 381\)](#)
- [Sobre os campos de código geográfico no tipo de registro de endereço \(na página 385\)](#)

**OBSERVAÇÃO:** Como o recurso Endereços não faz parte da edição padrão de Oracle CRM On Demand, os endereços compartilhados não podem estar disponíveis para a empresa.

Para ver os procedimentos passo a passo que são comuns a vários tipos de registro, consulte:

- [Criando Registros \(na página 54\)](#)
- [Atualizando Detalhes dos Registros \(na página 123\)](#)
- Vinculando registros ao seu registro selecionado (consulte [Linking Records to Your Selected Record](#) na página 126)
- [Trabalhando com Listas \(na página 135\)](#)
- [Trabalhando com Registros \(na página 50\)](#)

## **Criando novos endereços compartilhados em registros de conta, contato, concessionária ou parceiro**

Quando a funcionalidade de endereço compartilhado está configurada, você pode criar um novo registro de endereço diretamente em um registro de conta, contato, concessionária ou parceiro, sem que precise ir até a guia Endereços preenchendo a seção Endereços na página Detalhe do registro caso a seção Endereços esteja configurada. Depois que você criar um registro de endereço, ele será listado na página inicial Endereço.

**Antes de começar.** As informações relacionadas a Endereços não são mostradas nas páginas Conta, Contato ou Detalhes do parceiro por padrão. Para permitir que você veja essas informações, o administrador da empresa deve conceder acesso às informações relacionadas a Endereços para a sua função. Em seguida, você ou o administrador da empresa deve adicionar as informações relacionadas a Endereços ao layout da página Detalhes para o tipo de registro. Para obter mais informações sobre como personalizar os layouts de página Detalhes, consulte [Alterando a apresentação de página Detalhes](#) (consulte [Alterando a apresentação da sua página Detalhes](#) na página 807).

Para criar um novo registro de endereço compartilhado a partir de um registro de conta, contato, concessionária ou parceiro, a caixa de seleção Ativar endereços compartilhados deverá estar marcada, e a caixa de seleção Validar endereços compartilhados deverá estar desmarcada no Perfil da empresa.

**OBSERVAÇÃO:** Quando o endereçamento compartilhado não está configurado, ou seja, a funcionalidade do endereço não compartilhado está sendo usada, você não pode criar novos endereços compartilhados a partir da seção Endereços das páginas Detalhe.

### ***Para criar novos endereços compartilhados em registros de conta, contato, concessionária ou parceiro***

- 1 Na página Detalhe do registro de conta, contato, concessionária ou parceiro, navegue até a seção Endereços caso ela esteja configurada.
- 2 Para criar um novo endereço compartilhado, clique em Novo.

**OBSERVAÇÃO:** O botão Novo só será exibido se a validação do endereço for desativada para a empresa. Se a validação do endereço estiver ativada, os novos endereços só poderão ser adicionados a partir da guia Endereços.

- 3 Informe um nome de endereço no campo Nome do endereço (por exemplo, Head Office Address).

**OBSERVAÇÃO:** O campo Nome do endereço é obrigatório, podendo ser usado em pesquisas. Ao passar a usar endereços compartilhados, considere o padrão de nomenclatura para os registros de endereço. Entre as recomendações está uma concatenação dos campos de endereço principais com um sufixo numérico, ou uma combinação de cidade e estado (ou província) com um ID gerado externamente. Por exemplo, se o nome do endereço for LebanonNJ38A08833, ao procurar todos os nomes de endereço começando por LebanonNJ, você encontrará todos os endereços no bairro do Líbano que estejam no estado de Nova Jersey (NJ).

- 4 Preencha os campos na seção Informações de endereço conforme necessário.

Quando você concluir o registro Endereço, ele será listado na seção Endereço da página Detalhe. O campo Endereço exibido é uma concatenação dos campos de endereço existentes do objeto Endereço. Por

exemplo, se Endereço 1 for 43 2nd St., Cidade for Newark, estado for NJ e País for U.S.A, o campo Endereço na seção Endereço será exibido como: 43 2nd St., Newark, NJ, USA. Para obter informações sobre os campos de registro Endereço, consulte [Campos de endereço \(na página 383\)](#).

5 Clique em Salvar.

6 Depois de salvar as informações de endereço compartilhado, realize as seguintes etapas, conforme necessário, selecionando Editar no menu no nível do registro de endereço:

a Para contas, concessionárias ou parceiros:

- Se um endereço for usado para fins de cobrança, selecione Cobrança para o registro de endereço.
- Se um endereço for usado para fins de envio, selecione Envio para o registro de endereço.

Oracle CRM On Demand copia as informações de endereço para a seção Cobrança ou Envio, conforme apropriado.

b Para contatos, se um endereço for um endereço de contato principal, selecione Principal para o registro de endereço.

Oracle CRM On Demand copia as informações de endereço para a seção Contato principal.

c Para qualquer um dos tipos de registro, para selecionar o tipo de endereço, use a lista de opções Tipo de endereço.

Estes são os tipos de endereço disponíveis por padrão: Residencial, Escritório, Casa de férias, Outro, Personalização, Particular, Postal, Hospital e Clínica.

**OBSERVAÇÃO:** O campo é obrigatório.

d Clique em Salvar.

***Para criar novos endereços compartilhados em registros de conta, contato, concessionária ou parceiro (método alternativo)***

1 Na página Detalhe de um registro de conta, contato, concessionária ou parceiro, navegue até a seção Endereço de cobrança ou envio.

Na página Detalhe de um registro de contato, navegue até a seção Endereço de contato principal.

2 Clique no ícone Pesquisa no canto superior direito.

3 Na janela de pesquisa Endereço, você poderá criar um novo endereço clicando em Novo se a validação do endereço não estiver configurada para a empresa.

**OBSERVAÇÃO:** O botão Novo só será exibido se a validação do endereço for desativada para a empresa. Se a validação do endereço estiver ativada, os novos endereços só poderão ser adicionados a partir da guia Endereço.

**OBSERVAÇÃO:** Se os endereços compartilhados forem configurados para a empresa, as seções Cobrança, Envio e Endereço de contato principal das páginas Detalhe serão somente leitura.

4 Preencha os campos para o novo endereço na janela Endereço.

Quando você concluir o registro Endereço, ele será listado na seção Endereço da conta da página Detalhe. O campo Endereço exibido é uma concatenação dos campos de endereço existentes do objeto Endereço. Por exemplo, se Endereço 1 for 43 2nd St., Cidade for Newark, estado for NJ e País for U.S.A, o campo Endereço na seção Endereço será exibido como: 43 2nd St., Newark, NJ, U.S.A. Para obter informações sobre os campos de registro Endereço, consulte [Campos de endereço \(na página 383\)](#).

5 Salve o registro de endereço.

Na página Detalhe, Oracle CRM On Demand lista o novo endereço na seção Endereços.

Se o registro de endereço for um endereço de cobrança ou envio em um registro de conta, concessionária ou parceiro, Oracle CRM On Demand irá selecionar cobrança ou envio e preencher a seção Cobrança ou Envio no registro com as informações do novo endereço. Se o registro de endereço for um endereço de contato

principal, Oracle CRM On Demand irá selecionar Principal e preencher a seção de endereço Contato no registro com as informações do novo endereço de contato.

### **Compartilhando endereços entre registros de conta, contato, concessionária e parceiro**

Quando o endereçamento compartilhado estiver configurado para a empresa, você poderá adicionar um registro de endereço existente ou editar um endereço listado na seção Endereços de uma página Conta, Contato, Concessionária ou Detalhes de parceiros. Endereços comuns a registros de conta, contato, concessionária ou parceiro são vinculados adicionando-se o mesmo registro de endereço na página Detalhe de cada registro.

**Antes de começar.** As informações relacionadas a Endereços não são mostradas nas páginas Conta, Contato ou Detalhes do parceiro por padrão. Para permitir que você veja essas informações, o administrador da empresa deve conceder acesso às informações relacionadas a Endereços para a sua função. Em seguida, você ou o administrador da empresa deve adicionar as informações relacionadas a Endereços ao layout da página Detalhes para o tipo de registro. Para obter mais informações sobre como personalizar os layouts de página Detalhes, consulte Alterando a apresentação de página Detalhes (consulte [Alterando a apresentação da sua página Detalhes](#) na página 807).

Para adicionar um registro de endereço compartilhado existente a partir de um registro de conta, contato, concessionária ou parceiro, a caixa de seleção Ativar endereços compartilhados deverá estar marcada no perfil da empresa. Se a caixa de seleção Validar endereço compartilhado estiver marcada no perfil da empresa, apenas os endereços validados poderão ser adicionados ao registro no procedimento.

#### ***Para compartilhar um endereço entre registros de conta, contato, concessionária ou parceiro***

- 1 Na página Detalhe do registro, navegue até a seção Endereços caso ela esteja configurada para o registro.
- 2 Na seção Endereços, clique em Adicionar.
- 3 Na janela Edição do endereço, clique no seletor de endereço ao lado do campo Endereço.

**OBSERVAÇÃO:** O campo Nome do endereço é somente leitura.

- 4 Na janela Pesquisa de endereço, selecione um endereço na lista de endereços validados caso a validação do endereço esteja ativada para a empresa, ou selecione um endereço na lista de endereços disponíveis caso a validação do endereço esteja desativada.

Para obter informações sobre como validar endereços consulte [Marcando endereços compartilhados como validados \(na página 376\)](#).

**OBSERVAÇÃO:** Se a validação do endereço estiver ativada para a empresa e se os endereços disponíveis não tiverem sido validados, nenhum endereço será exibido na lista de endereços para seleção.

- 5 Selecione o tipo de endereço na lista de opções Tipo de endereço.  
Estes são os tipos de endereço disponíveis por padrão: Residencial, Escritório, Casa de férias, Outro, Personalização, Particular, Postal, Hospital e Clínica.
- 6 Para contas, concessionárias ou parceiros, você poderá clicar em Cobrança se o endereço for usado para fins de cobrança e em Envio se o endereço for usado para fins de envio.

Oracle CRM On Demand copia as informações de endereço para a seção Cobrança ou Envio, conforme apropriado.

**OBSERVAÇÃO:** Para várias instâncias de endereços compartilhados que utilizam diferentes tipos de endereço, a remoção de uma instância ou do indicador de Entrega ou Cobrança de uma instância, implicará na remoção do indicador de Envio ou Cobrança de todas as instâncias do endereço compartilhado. Por

exemplo, suponha que há três instâncias de endereços compartilhados chamadas Cain Clinic, e o endereço está definido como 123 Main Street, Lansdowne PA 19050. Para este endereço, o primeiro tipo de instância está definido como Escritório, o segundo tipo de instância está definido como CEP, e o terceiro tipo de instância está definido como Outros, e todas as instâncias possuem o indicador de Entrega selecionados. Caso exclua qualquer uma das instâncias, como por exemplo a do tipo Escritório, ou desmarque o indicador de Entrega na mesma instância, o Oracle CRM On Demand desmarcará Entrega em todas as três instâncias (Escritório, CEP e Outros) para este endereço. Similarmente, se todas as instâncias possuírem o indicador Cobrança marcado e o indicador Cobrança for desmarcado em uma instância, ou se uma instância for excluída, o Oracle CRM On Demand também desmarcará o indicador Cobrança para todas as três instâncias.

- 7 Para contatos, você poderá clicar em Principal se o endereço for principal.
- 8 Salve o registro.

### **Marcando endereços compartilhados como validados**

Oracle CRM On Demand irá alterar o status de validação de um registro de endereço de Não validado para Validado se o campo Data de validação estiver definido na página Detalhe do endereço. Normalmente, os clientes usam métodos próprios, externos a Oracle CRM On Demand, para determinar se os endereços são válidos e, em seguida, os marcam como validados em Oracle CRM On Demand definindo o campo Data de validação.

Se a validação do endereço estiver configurada para uma empresa, apenas os endereços marcados como validados serão mostrados ou adicionados a listas em registros de conta e contato, e você não poderá adicionar novos endereços a contas ou contatos. No entanto, você pode adicioná-los na página inicial Endereços.

**Antes de começar.** Para marcar registros de Endereço como validados, você precisa do privilégio Validar endereços compartilhados. As configurações Ativar endereços compartilhados e Validar endereços compartilhados devem ser selecionadas no perfil da empresa para definir a validação do endereço de uma empresa.

#### ***Para marcar um endereço compartilhado como validado***

- 1 Na página Detalhe do endereço, clique em Editar.
- 2 Navegue até a seção Informações-chave do endereço e defina o campo Data de validação usando o seletor de data.

**OBSERVAÇÃO:** Você não pode definir uma data validada como uma data futura.

- 3 Salve o registro de endereço.

Oracle CRM On Demand altera o status de validação do registro de endereço de Não validado para Validado.

**OBSERVAÇÃO:** O campo Status de validação no registro de endereço não é exibido por padrão. O administrador da empresa deve configurá-lo.

### **Adicionando informações de DEA a endereços de contato**

Os contatos no setor farmacêutico ou médico nos EUA usam um número DEA (Drug Enforcement Administration) para receber substâncias controladas dos fornecedores. Por exemplo, um médico pode trabalhar em vários hospitais diferentes e precisar de um número DEA diferente para cada local a fim de receber substâncias controladas ou fármacos em cada local. Conclua o procedimento a seguir para adicionar números de DEA a um registro de endereço de contato.

**Antes de começar.** Os campos de DEA não estão disponíveis em uma página Endereço do contato por padrão. O administrador da empresa deve personalizar a página Detalhe do endereço de contato e conceder acesso para você adicionar informações de DEA a um endereço de contato.

## Sobre Números de DEA

Número de DEA é uma série de números atribuídos a um profissional da saúde (como médico, dentista, veterinário) que permite ao fornecedor prescrever substâncias controladas. O número de DEA é usado para rastrear substâncias controladas. No entanto, ele costuma ser usado pelo setor farmacêutico ou médico como um número de prescrição geral, ou seja, é usado como um identificador exclusivo para qualquer pessoa que possa prescrever uma medicação. Um número de DEA válido consiste em: duas letras, seis números e um dígito verificador. A primeira letra é um código que identifica o tipo de inscrito. A segunda letra é a primeira do sobrenome do inscrito. Dos sete dígitos que se seguem, o sétimo é uma soma de verificação calculada da seguinte forma:

- Agrupe o primeiro, o terceiro e o quinto dígitos. Chame de SUM135.
- Agrupe o segundo, o quarto e o sexto dígitos e multiplique a soma por 2. Chame de DoubleSUM246.
- Adicione SUM135 e DoubleSum246. Chame de CHECK.
- O dígito mais à direita de CHECK é usado como o dígito verificador no número de DEA.

Por exemplo, a string de DEA XY1234563 atende aos requisitos da seguinte forma:

$$1 + 3 + 5 = 9$$

$$2 * (2 + 4 + 6) = 24$$

$$9 + 24 = 33$$

O último dígito é 3.

O tipo de inscrito (a primeira letra do número de DEA) pode ser um dos seguintes:

- A - Obsoleto (Ele pode ser usado por algumas das entidades mais antigas.)
- B - Hospital/Clínica
- C - Médico
- D - Instituição de Ensino
- E - Fabricante
- F - Distribuidor
- G - Pesquisador
- H - Laboratório Analítico
- J - Importador
- K - Exportador
- L - Distribuidor Reverso
- M - Médico de Nível Intermediário
- N - Médico Militar
- P - Programa de tratamento de narcótico
- R - Programa de tratamento de narcótico
- S - Programa de tratamento de narcótico
- T - Programa de tratamento de narcótico
- U - Programa de tratamento de narcótico
- X - Programa de prescrição de suboxone/subutex

### **Para adicionar informações de DEA a um endereço de contato**

- 1 Na página Detalhe do contato, navegue até a seção Endereços caso ela esteja configurada.
- 2 Na lista de endereços, selecione Editar no menu no nível do registro (caso o endereçamento compartilhado esteja configurado) ou Editar relacionamento (caso o endereçamento compartilhado não esteja configurado e você esteja configurado para acessar os registros de Endereço detalhado).

- 3 Preencha os campos de DEA, conforme descrito na tabela a seguir e, em seguida, salve o registro Endereço de contato.

Campo de DEA	Descrição
Número de DEA	Um número de DEA válido.
Data de Emissão de DEA	A data quando o número de DEA foi emitido pelo Governo Federal dos Estados Unidos. Use o seletor Data para especificar a data.
Data de Término de DEA	A data quando o número de DEA deixa de estar ativo ou ser válido. Use o seletor Data para especificar a data. O campo exibe a data de emissão do DEA mais três anos por padrão.
Indicador Ativo de DEA	Campo somente leitura. Oracle CRM On Demand determina se o número de DEA está ativo ou inativo. Oracle CRM On Demand usa a Data de emissão do DEA, a Data de término do DEA e a data atual para determinar o status.
Programações Aceitáveis	Um campo de texto longo no qual você pode informar valores separados por vírgula para programações aceitáveis; por exemplo, Programação 1, Programação 2, Programação 3 e assim por diante.  <b>OBSERVAÇÃO:</b> O campo não afeta nenhum processamento de Oracle CRM On Demand.

### **Criando novos endereços não compartilhados em registros de conta, contato, concessionária ou parceiro**

Para criar um novo endereço não compartilhado em registros de conta, contato, concessionária ou parceiro, preencha os campos na seção Endereços da página Detalhe do registro.

**Antes de começar.** As informações relacionadas a Endereços não são mostradas nas páginas Conta, Contato ou Detalhes do parceiro por padrão. Para permitir que você veja essas informações, o administrador da empresa deve conceder acesso às informações relacionadas a Endereços para a sua função. Em seguida, você ou o administrador da empresa deve adicionar as informações relacionadas a Endereços ao layout da página Detalhes para o tipo de registro. Para obter mais informações sobre como personalizar os layouts de página Detalhes, consulte Alterando a apresentação de página Detalhes (consulte [Alterando a apresentação da sua página Detalhes](#) na página 807).

Para criar um novo registro de endereço não compartilhado existente em um registro de conta, contato, concessionária ou parceiro, a configuração Ativar endereços compartilhados deve estar desmarcada no perfil da empresa.

#### **Para criar um novo endereço não compartilhado em registros de conta, contato, concessionária ou parceiro**

- 1 Na página Detalhe da conta, do contato, da concessionária ou do parceiro, navegue até a seção Endereços caso ela esteja configurada.
- 2 Para adicionar um novo endereço não compartilhado, clique em Novo.
- 3 Na página Editar endereço, selecione o país aplicável para o endereço na lista de opções País e preencha os campos de endereço restantes para o registro.

**OBSERVAÇÃO:** Oracle CRM On Demand ajusta os campos de endereço para seguir as convenções de endereçamento do país. Para obter mais informações sobre como mapear as convenções de endereço, consulte [Sobre países e mapeamento de endereços \(na página 1738\)](#).

- 4 Salve o endereço na seção Endereços.

***Para criar um novo endereço de cobrança ou envio não compartilhado em registros de conta, concessionária ou parceiro***

- 1 Na página Detalhe da conta, da concessionária ou do parceiro, navegue até as seções Cobrança ou Envio em Informações adicionais.
- 2 Clique no ícone de edição no canto superior direito para editar os campos de endereço não compartilhados de cobrança ou envio.
- 3 Selecione o país aplicável para o endereço na lista de opções País e preencha os campos de endereço restantes de cobrança ou envio para o registro.

**OBSERVAÇÃO:** Oracle CRM On Demand ajusta os campos de endereço para seguir as convenções de endereçamento do país. Para obter mais informações sobre como mapear as convenções de endereço, consulte [Sobre países e mapeamento de endereços \(na página 1738\)](#).

- 4 Salve o endereço de cobrança ou envio.

O endereço de cobrança ou envio está listado na seção de informações relacionadas Endereços para o registro, com a configuração de cobrança ou envio, conforme aplicável.

***Para criar um novo endereço principal não compartilhado em registros de contato***

- 1 Na página Detalhe do contato, navegue até a seção Contato em Informações adicionais.
- 2 Clique no ícone de edição no canto superior direito para editar os campos de endereço não compartilhados de contato.
- 3 Selecione o país aplicável para o endereço na lista de opções País e preencha os campos de endereço restantes de contato para o registro.

**OBSERVAÇÃO:** Oracle CRM On Demand ajusta os campos de endereço para seguir as convenções de endereçamento do país. Para obter mais informações sobre como mapear as convenções de endereço, consulte [Sobre países e mapeamento de endereços \(na página 1738\)](#).

- 4 Salve o endereço de contato.

O endereço de contato está listado na seção de informações relacionadas Endereços para o registro, com a configuração Principal selecionada.

**Removendo endereços de contas, contatos, concessionárias ou parceiros**

Para remover um registro de endereço de contas, contatos, concessionárias ou parceiros, realize o procedimento a seguir.

***Para remover um endereço de um registro de conta, contato, concessionária ou parceiro***

- 1 Na página Detalhe do registro, navegue até a seção Endereços caso ela esteja configurada para o registro.
- 2 Na seção Endereços, clique em Remover no menu no nível do registro do endereço.

Se o endereço for compartilhado, Oracle CRM On Demand removerá o endereço da página Detalhe para o registro, ou seja, ele remove a associação entre o endereço e o registro pai. No entanto, o registro de endereço não é excluído e continua existindo. Para obter informações sobre como excluir um endereço compartilhado, consulte [Excluindo endereços compartilhados \(na página 380\)](#).

Se o endereço não for compartilhado, Oracle CRM On Demand excluirá o endereço da página Detalhe para o registro.

## Excluindo Endereços Compartilhados

Ao excluir um registro de endereço compartilhado detalhado, Oracle CRM On Demand remove todos os campos desnormalizados para os registros de conta, contato, concessionária ou parceiro associados.

**OBSERVAÇÃO:** Se você excluir um endereço compartilhado, ele será excluído de todos os registros em que é compartilhado, ou seja, registros de conta, contato, concessionária e parceiro. No entanto, ele não será excluído de nenhum registro de atividade de chamada associado. Por exemplo, se o endereço compartilhado estiver incluído como parte do contato associado em uma chamada de contato, a exclusão do endereço compartilhado não removerá o endereço da chamada de contato. No entanto, ele será removido do registro de contato.

### Exemplo da remoção de campos desnormalizados durante a exclusão de um endereço compartilhado

Considere o exemplo a seguir, no qual o endereço compartilhado detalhado é 550 Walnut Lane, Swarthmore PA 19050, USA. Duas contas e oito contatos estão usando esse endereço compartilhado. Uma conta tem o endereço listado como o endereço de cobrança, e a outra conta o tem listado como o endereço de envio. Cinco dos oito contatos têm esse endereço como o endereço principal. Quando o endereço compartilhado é excluído, Oracle CRM On Demand faz o seguinte:

- Exclui as associações a contas e contatos
- Limpa as informações do endereço de cobrança da conta em que foi listado como um endereço de cobrança
- Limpa as informações do endereço de envio da conta em que foi listado como um endereço de envio
- Limpa as informações do endereço de contato dos cinco contatos em que foi listado como um endereço principal

### Considerações sobre como restaurar um endereço compartilhado excluído

Se restaurar um endereço excluído, você deverá atualizar as configurações Cobrança e Envio porque quando Oracle CRM On Demand restaura o registro de endereço, ele não restaura os valores originais das configurações de endereço. Você deve reajustar esses valores para evitar a criação de dados errôneos. Por exemplo, considere o seguinte:

- Endereço compartilhado 1 para a Conta 1 está marcado como um endereço de cobrança, e você exclui Endereço compartilhado 1.  
Oracle CRM On Demand limpa os campos de endereço do faturamento para Conta 1.
- Em seguida, você associa um novo Endereço compartilhado 2 como o endereço de cobrança.  
Oracle CRM On Demand preenche os campos de endereço de cobrança da Conta 1 com os do Endereço compartilhado 2.
- Você restaura o Endereço 1 da lista Itens excluídos.  
Oracle CRM On Demand restaura o Endereço 1 para a lista Endereços e reassocia esse endereço compartilhado à Conta 1, mas não restaura a configuração de Cobrança original.  
Endereço 1 e Endereço 2 são exibidos na lista de endereços associados à Conta 1. Endereço 2 continua sendo o endereço de cobrança com os campos apropriados desnormalizados para a conta até você redefinir manualmente Cobrança como Endereço 1.

**OBSERVAÇÃO:** Como não pode ter mais de um endereço de cobrança ou envio em um registro de conta, concessionária ou parceiro, você deve reajustar as configurações de Cobrança e Envio nessa situação quando um endereço é restaurado. Isso também se aplica à configuração Principal para endereços de contato restaurados.

Para obter mais informações gerais sobre como excluir e restaurar registros, consulte [Excluindo e restaurando registros \(na página 186\)](#).

### ***Para excluir um endereço compartilhado***

- 1 navegue até a página Lista de endereços compartilhada.
- 2 No menu no nível do registro para o endereço compartilhado, clique em Excluir.
- 3 Clique em OK na janela de confirmação.

### **Sobre vinculação de registros a endereços**

A seguir, há alguns dos tipos de registro que podem ser vinculados aos endereços:

- Conta
- Contato
- Concessionária
- Parceiro
- Objetos Personalizados de 1 a 15

É possível vincular os registros de conta, contato, concessionária, ou parceiro para rastrear os tipos de registro associados ao endereço. É possível também vincular registros de endereço compartilhados para objetos personalizados. No entanto, não é possível vincular registros de endereço não compartilhados para objetos personalizados. Para obter mais informações sobre como vincular registros, consulte Vinculando registros ao seu registro selecionado (consulte [Linking Records to Your Selected Record](#) na página 126).

### **Exibindo registros de endereço de contas, contatos, concessionárias ou parceiros**

Para exibir um endereço associado a contas, contatos, concessionárias ou parceiros, ou seja, para o registro Endereço da conta, Endereço do contato, Endereço da concessionária ou Endereço do parceiro, conclua o seguinte procedimento.

#### ***Para exibir um registro de endereço de contas, contatos, concessionárias ou parceiros***

- 1 Na página Detalhe do registro, navegue até a seção Endereços caso ela esteja configurada para o registro.
- 2 Para o registro Endereço que você deseja exibir, clique em Exibir no menu em nível de registro na linha apropriada.

### **Acessando um mapa de um endereço**

Você pode acessar um mapa para um registro de endereço nas seguintes áreas:

- A partir de uma lista de endereços ou na seção de endereço de uma página Detalhes que contém uma seção de endereço.
- Nos seguintes campos, se os campos estiverem disponíveis na página Detalhes para o tipo de registro:
  - O campo Endereço e o campo Endereço da Conta no tipo de registro Oportunidade
  - O campo Endereço nos tipos de registro Objeto Personalizado.
- Em um campo concatenado que contém pelo menos um campo Endereço.
- Em qualquer lista ou seção Informações Relacionadas contendo campos Endereço.

**Antes de começar:** Para acessar a página Mapas, você deve ter o privilégio Integração de mapas em sua função de usuário.

#### ***Para acessar um mapa de um endereço***

- 1 Navegue para uma das seguintes seções:

- A seção endereço, por exemplo, a seção de endereço de Faturamento, Entrega ou Principal na página Detalhes dos seguintes tipos de registro: Endereço, Conta, Contato, Concessionária, Parceiro, Perfil de corretor, Lead, Usuário, ou Família.
- A página Detalhes do tipo de registro Oportunidade ou de um tipo de registro Objeto Personalizado
- A seção Item relacionado a endereços na página Detalhes dos tipos de registro Conta, Contato, Concessionária, ou Parceiro
- Um campo concatenado que contém pelo menos um campo Endereço, por exemplo, um campo concatenado em uma página Detalhes da conta com base nos seguintes campos: Nome da Conta, Tipo de Conta, Endereço de Cobrança 1 e País de Envio, onde Endereço de Cobrança 1 e País de Envio são campos Endereço dos campos Cobrança e Endereço de Envio.
- Uma lista ou seção Informações Relacionadas que contém um campo Endereço

**2** Execute uma das etapas a seguir:

- Para uma seção de endereço em uma página Detalhes, clique no ícone de mapa na seção de endereço.  
**OBSERVAÇÃO:** O ícone de mapa também está disponível nas seções de endereço Faturamento e Entrega no perfil da empresa. O administrador da empresa mantém o perfil da empresa.
- Para um endereço em um registro de oportunidade ou de objeto personalizado, clique no ícone de mapa no campo Endereço ou no campo Endereço da Conta.
- Para uma lista de endereços na seção Item relacionado a endereços, clique em Mapa na lista suspensa à esquerda do endereço.  
**OBSERVAÇÃO:** O link Mapa não está disponível nas páginas Lista de endereços.
- Para um campo concatenado, clique no ícone Mapa à direita do campo.  
Se o campo concatenado tiver campos de endereço de mais de um endereço, após o clique no ícone Mapa, o Oracle CRM On Demand apresentará uma janela pop-up onde é possível clicar no ícone Mapa para o endereço específico.
- Para uma lista ou seção Informações Relacionadas que contém um campo Endereço, clique no ícone Mapa à direita do campo.

O Oracle CRM On Demand abre um mapa do endereço se a funcionalidade de mapeamento puder resolver a localização do endereço a partir das informações de endereço, da seguinte forma:

- Se o registro de endereço tiver uma latitude e longitude mas nenhuma outra informação de endereço, o Oracle CRM On Demand abrirá o mapa com um pin no local da latitude e longitude e exibirá a latitude e a longitude quando você passar o mouse sobre o pin.
- Se o registro de endereço tiver a latitude e longitude, além de outras informações de endereço, o Oracle CRM On Demand abrirá o mapa com um pin no local da latitude e longitude, e exibirá as informações de endereço quando você passar o mouse sobre o pin.
- Se o registro de endereço tiver informações de endereço mas não tiver latitude nem longitude, o Oracle CRM On Demand abrirá o mapa com um pin no local do endereço, e exibirá o endereço quando você passar o mouse sobre o pin. Se a funcionalidade de mapeamento não puder determinar um local a partir das informações de endereço disponíveis, ela solicitará que você escolha um endereço a partir de uma lista de endereços sugeridos determinada a partir das informações de endereço disponíveis.
- Se o registro de endereço não tiver nem informações de endereço nem de latitude e longitude, o Oracle CRM On Demand abrirá um mapa da América do Norte.

**OBSERVAÇÃO:** As seções de endereço nos registros de lead e perfil de corretor não possuem campos para manter informações de latitude e longitude. Consequentemente, clicar no ícone Mapa da seção de endereço de um registro de lead ou perfil de corretor sempre redireciona você para a página Mapas onde a funcionalidade de mapeamento inicia uma pesquisa pelo endereço concatenado.

## Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Endereços](#)
- [Trabalhando com a página inicial Endereço \(na página 371\)](#)
- [Mapas \(na página 393\)](#)

## Campos de Endereço

Use a página Edição do endereço para adicionar um endereço ou atualizar detalhes de um endereço existente. A página Edição do endereço mostra todos os campos disponíveis para um endereço.

**OBSERVAÇÃO:** Os administradores da empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, como alterar os nomes dos tipos de registro, campos e opções em listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

A tabela a seguir fornece informações adicionais sobre os alguns campos.

Campo	Descrição
<b>Informações-Chave de Endereço</b>	
Nome do Endereço	O nome do registro de endereço. O limite deste campo é de 50 caracteres. Ele deve ser exclusivo e é obrigatório por padrão.
Data de Validação	(Opcional) A data quando as informações de endereço foram validadas por uma origem externa. Use o seletor Data para especificar ou atualizar a data. A data só será relevante se a validação do endereço estiver sendo usada; do contrário, ela será ignorada.
Tipo de Endereço	O campo da lista de opções especifica o tipo de endereço. Estes são os tipos de endereço disponíveis por padrão: Residencial, Escritório, Casa de férias, Outro, Personalização, Particular, Postal, Hospital e Clínica. (Obrigatório.)  <b>OBSERVAÇÃO:</b> O campo da lista de opções não está disponível quando você cria um novo registro de endereço usando a página Edição do endereço. Ele só está disponível quando você edita um registro de endereço salvo. Para obter mais informações, consulte <a href="#">Criação de novos endereços não compartilhados em registros de conta, contato, concessionária ou parceiro</a> (consulte <a href="#">Criando novos endereços não compartilhados em registros de conta, contato, concessionária ou parceiro</a> na página 378) e <a href="#">Definição do tipo de endereço para endereços não compartilhados usando Editar relacionamento</a> (consulte <a href="#">Definindo o tipo de endereço para endereços não compartilhados usando Editar rel</a> na página 1282).
<b>Informações de Endereço</b>	
País	O país ou o território usado no registro de endereço. Use a lista suspensa para selecionar um país ou um território para o endereço.  <b>OBSERVAÇÃO:</b> Os campos Informações de endereço correspondem a requisitos postais específicos do país. Por exemplo, os campos de endereço para os Estados Unidos usam códigos de endereçamento postal e os campos de endereço para muitos outros países usam códigos postais. Os campos Informações de endereço a seguir (Endereço1 e Endereço2) serão mostrados se o campo País não for selecionado. Para obter mais informações sobre requisitos postais, consulte <a href="#">Sobre países e mapeamento de endereços (na página 1738)</a> .
Address1	Linha de endereço 1. Normalmente, o campo mantém o endereço da rua, por exemplo, 10 Main Street. Ele tem um limite de 200 caracteres. Ele é convertido segundo a convenção de

Campo	Descrição
	numeração da rua para o país selecionado (por exemplo, número e rua para Canadá ou EUA). A conversão se baseia no campo País.
Address2	Linha de endereço 2. O campo lida com todos os detalhes adicionais de endereço da rua. Ele tem um limite de 100 caracteres.
Address3	Linha de endereço 3. O campo lida com todos os detalhes adicionais de endereço da rua. Ele tem um limite de 100 caracteres. <b>OBSERVAÇÃO:</b> O campo não estará presente o layout padrão da página Edição do endereço ou Detalhe, se um país não for selecionado.
Cidade	A cidade no registro de endereço.
Província	A província ou o território no registro de endereço, por exemplo, New Brunswick. <b>OBSERVAÇÃO:</b> Oracle CRM On Demand altera o campo para Estado, caso o país selecionado use Estados (por exemplo, Índia ou EUA).
CEP	O código postal, por exemplo, M1C 3J6 ou o código de CEP para endereços sediados nos EUA, por exemplo, 19050.
Descrição	Esse campo tem um limite de 100 caracteres.
Comentários	Este campo tem um limite de 1999 caracteres. <b>OBSERVAÇÃO:</b> O campo não é exibido por padrão. O administrador da empresa deve configurá-lo.
Status Validado	Indica se o endereço foi validado ou não, sendo calculado com base no campo Data de validação. <b>OBSERVAÇÃO:</b> O campo não é exibido por padrão. O administrador da empresa deve configurá-lo.
<b>OBSERVAÇÃO:</b> os campos a seguir usados para a funcionalidade de geocodificação também estão disponíveis por meio dos serviços Web. Esses campos de geocodificação não são exibidos por padrão. O administrador da empresa deve configurá-los. Esses campos são somente leitura. Para obter informações detalhadas sobre como usar esses campos, consulte <a href="#">Sobre a Geocodificação das Informações de Endereço</a> (consulte <a href="#">Sobre as Geocodificação das Informações de Endereço</a> na página 386).	
Status do Código Geográfico	O status do processo de geocodificação do registro de endereço. Para novos registros de endereço, o Oracle CRM On Demand define o campo como um valor nulo. Se a geocodificação tiver êxito para um endereço, o Oracle CRM On Demand definirá o campo como Êxito. Se a geocodificação não tiver êxito para um endereço, o Oracle CRM On Demand definirá o campo como Falha. Se você editar um endereço, o Oracle CRM On Demand redefinirá o campo como um valor nulo.

Campo	Descrição
Código de Correspondência do Código Geográfico	A precisão ou a qualidade do processo de geocodificação conforme indicado por um número de código de correspondência. Para um determinado código de correspondência, se várias correspondências de latitude e longitude forem retornadas, o Oracle CRM On Demand usará a primeira correspondência de latitude e longitude retornada pelo Oracle Spatial.
Vetor de Correspondência de Código Geográfico	String de 17 caracteres que especifica a qualidade da correspondência dos atributos de endereço de entrada durante a operação de geocodificação para gerar a latitude e a longitude associadas ao endereço.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas sobre endereços compartilhados:

- [Endereços](#)
- [Trabalhando com a página inicial Endereço \(na página 371\)](#)
- [Gerenciando Endereços \(na página 372\)](#)
- [Sobre os campos de código geográfico no tipo de registro de endereço \(na página 385\)](#)
- [Sobre a Geocodificação das Informações de Endereço \(consulte \[Sobre as Geocodificação das Informações de Endereço\]\(#\) na página 386\)](#)

## Sobre os campos de código geográfico no tipo de registro de endereço

O Oracle CRM On Demand fornece os seguintes campos de código geográfico para o tipo de registro Endereço. Por padrão, esses campos não estão disponíveis.

- Latitude
- Longitude

O administrador da empresa deverá adicionar esses campos ao layout da página Endereço se você precisar deles. Para obter informações sobre a adição dos campos aos layouts da página, consulte Personalizando layouts de página estáticos (consulte [Customizing Static Page Layouts](#) na página 1359).

Os campos de código geográfico são geralmente usados para localizar coordenadas geográficas comumente conhecidas como latitude e longitude nos valores de endereço, como rua e CEP. Esses campos de código geográfico são usados para dar suporte ao mapeamento e à funcionalidade baseada em localização em aplicativos cliente do Oracle CRM On Demand, como Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales, ou para apontar uma localização em um aplicativo de mapeamento, como Google Maps. Se os usuários não preencherem esses campos, eles ficarão limitados a usar a funcionalidade de mapeamento padrão nos aplicativos clientes através dos valores de endereço disponíveis.

A latitude e a longitude são geralmente representadas por meio de uma notação de grau, minuto e segundo, por exemplo, 59°20'30"N. Entretanto, no Oracle CRM On Demand, elas são representadas e armazenadas como dados decimais com sinais de mais ou menos, assim:

- Para latitude, você pode informar qualquer valor entre -90.0000000 e +90.0000000, com no máximo 7 dígitos depois do ponto decimal. Se o número de dígitos depois do ponto decimal exceder 7, o Oracle CRM On Demand arredondará o valor. Por exemplo, o Oracle CRM On Demand arredonda para cima o valor de latitude de 89.12345678 para 89.1234568.
- Para longitude, você pode informar qualquer valor entre -180.0000000 e +180.0000000, com no máximo 7 dígitos depois do ponto decimal. Se o número de dígitos depois do ponto decimal exceder 7, o Oracle CRM On Demand arredondará os valores. Por exemplo, o Oracle CRM On Demand arredonda para baixo o valor de longitude de 179.12345674 para 179.1234567.

Além disso, o Oracle CRM On Demand suporta o formato decimal genérico de latitude e longitude, ou seja, o Oracle CRM On Demand suporta numerais com um ponto (.) como separador decimal. Algumas localidades usam a vírgula (,) como separador decimal, no entanto, é necessário informar os dados decimais usando um ponto (.) como separador decimal dessas localidades. O Oracle CRM On Demand exibe o número decimal porque ele está armazenado em seu banco de dados e não executa nenhuma formatação local desses dados decimais.

Para adicionar valores de latitude e de longitude ao Oracle CRM On Demand, converta a representação de grau/minuto/segundo da latitude e da longitude em representação decimal, da seguinte maneira:

$$\text{Graus decimais} = \text{graus} + \text{minutos}/60 + \text{segundos}/3600$$

O valor de latitude ou longitude deve ter um sinal de mais ou de menos porque não são permitidos valores negativos. O valor positivo de latitude é norte (N) do Equador, enquanto o valor negativo de latitude é sul (S) do Equador. O valor positivo de longitude é leste (E) do primeiro meridiano, enquanto o valor negativo de longitude é oeste (W) do primeiro meridiano. Por exemplo, a tabela a seguir mostra os valores de exemplo dos campos Latitude e Longitude no Oracle CRM On Demand para várias cidades.

Cidade	Latitude	Valor da Latitude no Oracle CRM On Demand	Longitude	Valor da Longitude no Oracle CRM On Demand
Estocolmo, Suécia	59°20'N	59.3333333	18°04'E	18.0666667
Darwin, Austrália	12°27'S	-12.4500000	130°50'E	130.8333333

**OBSERVAÇÃO:** o Oracle CRM On Demand não realiza a conversão da latitude e da longitude na representação necessária no Oracle CRM On Demand. Os campos Latitude e Longitude armazenam somente os códigos geográficos associados a um endereço. Normalmente, os aplicativos cliente do Oracle CRM On Demand, como o Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales, executam outros processamentos e conversões dos dados de código geográfico. No entanto, o Oracle CRM On Demand pode usar as informações em um registro de endereço para localizar automaticamente os valores correspondentes de latitude e longitude usando o Oracle Spatial e preencher os campos Latitude e Longitude. Para obter mais informações, consulte [Sobre a geocodificação das informações de endereço](#) (consulte [Sobre as Geocodificação das Informações de Endereço](#) na página 386).

## Sobre as Geocodificação das Informações de Endereço

Se a opção Ativar Geocodificador estiver selecionada na página Perfil da Empresa, o Oracle CRM On Demand usará as informações em um registro de endereço para encontrar os valores de latitude e longitude correspondentes para o endereço usando o Oracle Spatial e, se tiver êxito, preencherá os campos de latitude e longitude nos registros de endereço com esses valores. Esse processo de encontrar e preencher a latitude e a longitude das informações de endereço é conhecido como *geocodificação*. O Oracle CRM On Demand usa o Oracle Spatial para encontrar, de modo assíncrono, os geocódigos correspondentes. O Oracle CRM On Demand ignora a geocodificação de todos os registros que contêm valores preexistentes nos campos de latitude ou longitude.

O Oracle CRM On Demand refaz os geocódigos dos campos de latitude e longitude quando:

- Você limpa os campos de latitude e longitude
- Você edita os campos de endereço

### Sobre os Campos de Geocodificação em Registros de Endereço

Os registros de endereço contêm três campos relacionados a geocodificação:

- **Status do Código Geográfico.** O status do processo de geocodificação do registro de endereço:

- **Valor nulo.** Não há geocódigo para o endereço.
- **Êxito.** Endereço codificado geograficamente com êxito.
- **Falha.** Falha de codificação geográfica do endereço.

Em geral, ocorre falha na geocodificação devido a dados de endereço incorretos, indisponibilidade de um geocódigo para o endereço ou se a correspondência do endereço é muito genérica.

- **Código de Correspondência de Código Geográfico.** O nível de precisão com que a latitude e a longitude correspondem ao endereço fornecido conforme indicado por um valor inteiro:

Código de Correspondência do Código Geográfico	Descrição
0	Nenhuma correspondência de geocodificação para o endereço.
1	Correspondência de geocodificação exata para o endereço.
2	Correspondência de geocodificação, com comprometimento da precisão da correspondência para o tipo de rua, ou com o sufixo ou o prefixo do endereço.
3	Correspondência de geocodificação, com comprometimento da precisão da correspondência para a parte de número da residência do endereço.
4	Correspondência de geocodificação, com comprometimento da precisão da correspondência para o endereço.
10	Correspondência de geocodificação, com comprometimento da precisão da correspondência para CEP ou código postal.
11	Correspondência de geocodificação, com comprometimento da precisão da correspondência para o nome da cidade.
12	Correspondência de geocodificação, com comprometimento da precisão da correspondência para o CEP ou o código postal e a cidade.

O Oracle CRM On Demand Customer Care configura um nível aceitável para o Código de Correspondência de Geocódigo para sua empresa. O Oracle CRM On Demand salva os campos de latitude e longitude retornados do processo de geocodificação em um registro de endereço somente quando o código de correspondência é menor ou igual ao nível definido pelo Oracle CRM On Demand Customer Care. Geralmente, esse valor é definido como 3 por padrão.

Se o Oracle CRM On Demand não encontrar nenhuma correspondência no processo de geocodificação, ele definirá o Código de Correspondência de Geocódigo como 0 e não preencherá a latitude e a longitude em um endereço.

- **Vetor de Correspondência de Código Geográfico.** String de 17 caracteres que fornece um resumo detalhado de quais partes de um endereço contribuíram com a precisão ou a imprecisão da latitude e da longitude retornadas para o endereço de entrada. Um ponto de interrogação indica uma posição de campo não usada. O Oracle CRM On Demand define o campo Vetor de Correspondência do Geocódigo para quaisquer endereços não geocodificados como uma série de pontos de interrogação: ??????????????????. Cada posição contém um valor de 0 a 4.

A tabela a seguir lista as posições dentro da string, e o atributo de endereço correspondente a cada posição. Os atributos de endereço não são campos de endereço no Oracle CRM On Demand, mas uma

representação conceitual de várias partes que compõem um endereço, como o número da residência ou o prefixo da rua, etc.

Posição dentro do Vetor de Correspondência do Geocódigo	Atributo de Endereço
0 a 4	Não usado
5	Endereço - Número da Residência
6	Endereço - Prefixo da Rua
7	Endereço - Nome da Base da Rua
8	Endereço - Sufixo da Rua
9	Endereço - Tipo de Rua
10	Não usado
11	Cidade
12 a 13	Não usado
14	Estado
15	País
16	CEP ou Código Postal
17	Não usado

**OBSERVAÇÃO:** o Oracle Spatial gera os atributos de Endereço, como Número da Residência ou Prefixo da Rua, etc. analisando as informações de endereço contidas nos campos Address1, Address2 e Address3 em um registro de endereço do Oracle CRM On Demand. A forma como o Oracle Spatial gera esses atributos varia de acordo com o país.

O valor numérico para o qual o Oracle CRM On Demand define a posição na string Vetor de Correspondência de Geocódigo pode variar de 0 a 4 da seguinte forma:

Valor de Posição do Vetor de Correspondência de Geocódigo	Descrição
0 ou 1	O Oracle CRM On Demand encontrou uma correspondência exata para o atributo de endereço durante a geocodificação.
2 ou 3	O atributo de endereço não é nulo, no entanto, o Oracle CRM On Demand não encontrou uma correspondência para o atributo durante a geocodificação.
4	O atributo de endereço é nulo, mas o Oracle Spatial conseguiu encontrar uma correspondência aproximada, com base em aproximação.

Para obter mais informações sobre esses campos de geocodificação e outros campos de endereço, consulte [Campos de Endereço \(na página 383\)](#).

### Exemplo de Codificação Geográfica

O exemplo a seguir mostra como usar e interpretar os campos de geocodificação, quando o Oracle CRM On Demand geocodifica um endereço. Considere um endereço com os seguintes valores de campo:

Campo de Endereço no Oracle CRM On Demand	Valor
Nome do Endereço	Ji Yang
País	EUA
Número/Rua	1 Oracle Dr
Endereço 2	Nashua
Endereço 3	Não Definido
Cidade	Nashua
Município	Não definido
Estado	NH
CEP	03062

Quando o Oracle CRM On Demand geocodificar esse endereço, o Oracle Spatial o decomporá e definirá os valores de atributo de endereço da seguinte forma:

Atributos de Endereço no Oracle Spatial	Valor
Nome (do endereço)	Ji Yang

Atributos de Endereço no Oracle Spatial	Valor
Número da Residência (do Endereço)	1
Nome da Rua do campo Rua	Oracle Dr
Cidade	Nashua
Estado	NH
País	EUA
CEP	03062

O Oracle Spatial tenta encontrar uma correspondência com base nesses atributos de endereço pesquisando de forma independente em atributos individuais e, em seguida, usando uma combinação de atributos de endereço para encontrar a melhor aproximação para a latitude e a longitude.

Depois de geocodificar com êxito, o Oracle CRM On Demand define os campos da seguinte forma:

Campo de Endereço do Oracle CRM On Demand	Valor	Comentário
Status da Codificação Geográfica	Êxito	Codificação geográfica bem-sucedida.
Código de Correspondência de Codificação Geográfica	1	O Oracle Spatial encontrou uma correspondência exata.
Longitude	-71.46006	Nenhum
Latitude	42.71004	Nenhum
Vetor de Correspondência de Codificação Geográfica	??030402010??000?	O Vetor de Correspondência de Geocodificação para esse exemplo.  O vetor é definido independente do êxito ou da falha da geocodificação. Mesmo para um código de correspondência inferior de 4, em que nenhuma latitude e longitude é definida, o vetor ainda é definido e detalha os atributos que contribuíram para a falha.

Você pode interpretar o valor do vetor de ??030402010??000? conforme mostrado na seguinte tabela:

Posição do Vetor de Correspondência do Geocódigo	Valor	Atributo de Endereço	Interpretação do Valor do Vetor de Correspondência
1	?	Nenhum	Não usado
2	?	Nenhum	Não usado
3	0	Nenhum	Não usado
4	3	Nenhum	Não usado
5	0	Número da Residência	Correspondência exata encontrada para esse atributo.
6	4	Prefixo de Rua	O valor do atributo de endereço é nulo, mas foi encontrada uma correspondência aproximada com base em aproximação.
7	0	Nome da Base da Rua.	Correspondência exata encontrada para esse atributo.
8	2	Sufixo de Rua	Esse atributo de endereço tem um valor, mas não foi encontrada nenhuma correspondência para o valor.
9	0	Tipo de Rua	Correspondência exata encontrada para esse atributo.
10	1	Nenhum	Não usado
11	0	Cidade	Correspondência exata encontrada para esse atributo.
12	?	Nenhum	Não usado
13	?	Nenhum	Não usado
14	0	Estado	Correspondência exata encontrada para esse atributo.
15	0	País	Correspondência exata encontrada para esse atributo.
16	0	CEP	Correspondência exata encontrada para esse atributo.
17	?	Nenhum	Não usado

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas sobre endereços:

- [Endereços](#)
- [Trabalhando com a página inicial Endereço \(na página 371\)](#)
- [Gerenciando Endereços \(na página 372\)](#)

- [Campos de Endereço \(na página 383\)](#)
- [Sobre os campos de código geográfico no tipo de registro de endereço \(na página 385\)](#)

## Ativos

Use as páginas Ativo para criar e atualizar ativos, bem como para criar listas de ativos. Um *ativo* é um registro de um produto que foi vendido para um cliente ou uma empresa.

**OBSERVAÇÃO:** o administrador da empresa determina quais guias estão disponíveis para você. Se a responsabilidade do seu cargo não incluir o rastreamento de informações do ativo, pode ser que a guia Ativo seja excluída da configuração.

### Trabalhando com a Página Inicial do Ativo

Na Página Inicial do Ativo, você pode criar listas e registros de ativos.

**OBSERVAÇÃO:** o administrador pode personalizar o layout da Página Inicial do Ativo. Além disso, se a função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar seções à página e removê-las da página.

#### Criando um Ativo

Você pode criar um ativo clicando no botão Novo na seção Ativos Recém-Modificados. Para obter mais informações sobre os campos em registros de ativos, consulte [Rastreamento de Ativos \(na página 301\)](#). Para obter informações gerais sobre como criar registros, consulte [Criando Registros \(na página 54\)](#).

#### Trabalhando com Listas de Ativos

A seção Listas de Ativos mostra um número de listas filtradas. O Oracle CRM On Demand vem com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas. Você e seus gerentes podem criar listas adicionais, baseadas em diferentes critérios.

A tabela a seguir descreve as listas padrão para ativos. As listas incluem os registros dos ativos que são criados nas seguintes áreas do Oracle CRM On Demand:

- As páginas Ativos
- As páginas Veículo e Portfólio
- A seção de informações relacionadas a Ativos nas páginas de detalhes dos registros de conta, contato e objeto personalizado

Lista de Ativos	Filtros
Todos os Ativos	Todos os ativos a que você tem visibilidade, independentemente de quem seja o proprietário do ativo.
Ativos Recentemente Modificados	Todos os ativos a que você tem visibilidade, classificadas pela data de modificação.

Para visualizar uma lista, clique no nome dela.

Para criar uma nova lista, clique em Nova. Para obter mais informações sobre criação de listas, consulte [Criando e refinando listas \(consulte Creating and Refining Lists na página 140\)](#).

Para revisar todas as listas disponíveis, criar uma nova, ou visualizar, editar ou excluir uma existente, clique em Gerenciar Listas.

#### Exibindo Ativos Recém-Modificados

A seção Ativos Recém-Modificados mostra os títulos dos registros de ativos que foram modificados mais recentemente.

**OBSERVAÇÃO:** Se for informado um número de série no registro de um ativo, esse número será usado como título do ativo. Caso contrário, o nome do produto será usado. Na seção Ativos Recém-Modificados da Página Inicial do Ativo, assim como em outras páginas em que o título do ativo aparece, você pode fazer drill-down desse título para abrir o registro do ativo.

### Adicionando Seções à Página Inicial do Ativo

Se sua função de usuário incluir o privilégio Personalizar Páginas Iniciais, você poderá adicionar mais seções à sua Página Inicial do Ativo, dependendo de quais seções o administrador da empresa disponibilizou para exibição na sua Página Inicial do Ativo.

#### *Para adicionar seções à sua Página Inicial do Ativo*

- 1 Na Página Inicial do Ativo, clique em Editar Layout.
- 2 Na página Layout da Página Inicial do Ativo, clique nas setas para adicionar ou remover seções e para organizar as seções na página.
- 3 Clique em Salvar.

### Tópicos relacionados

Consulte o seguinte tópico de informações relacionadas:

- [Rastreamento de Ativos \(na página 301\)](#)

## Gerenciando Ativos

Para obter procedimentos passo a passo comuns para muitos tipos de registro, consulte os tópicos a seguir:

- [Criando Registros \(na página 54\)](#)
- [Atualizando Detalhes dos Registros \(na página 123\)](#)
- [Trabalhando com Listas \(na página 135\)](#)

Para obter mais informações sobre como rastrear ativos e os campos nesses registros de ativos, consulte o tópico a seguir:

- [Rastreamento de Ativos \(na página 301\)](#)

## Mapas

Use a página Mapas do Oracle CRM On Demand para encontrar endereços em um mapa ou para obter orientações de trajeto para um endereço. Para usar a página Mapas, você deve ter o privilégio Integração de mapas em sua função de usuário. Além disso, o administrador deve disponibilizar a guia Mapas para a sua função de usuário. Se a guia Mapas não estiver presente nas guias que aparecem na parte superior de suas páginas no Oracle CRM On Demand depois que o administrador disponibilizar essa guia para a sua função de usuário, você poderá adicioná-la à apresentação de guias. Para obter informações sobre como adicionar guias à apresentação de guias, consulte [Exibindo suas guias \(na página 807\)](#).

**OBSERVAÇÃO:** para ativar o privilégio Integração de mapas e tornar a guia Mapas disponível para a sua função, o administrador deverá ter o privilégio Gerenciar integração de mapas em sua respectiva função de usuário. Se o administrador não tiver o privilégio Gerenciar integração de mapas em sua função, ele deverá entrar em contato com o Oracle CRM On Demand Customer Care e solicitar que esse privilégio seja ativado.

Nas páginas de mapas, você pode fazer o seguinte:

- Localizar um endereço em um mapa.

- Executar uma pesquisa por proximidade para localizar os endereços nos registros do Oracle CRM On Demand que estão localizados dentro do seguinte:
  - O raio especificado do local atual
  - O raio especificado de um outro local
- Obter orientações de trajeto de endereços em um mapa.

**OBSERVAÇÃO:** Com exceção de Índia e Cingapura, a funcionalidade Mapa fornece endereços no idioma predominante do país ou jurisdição contida no endereço. Por exemplo, para endereços no Catar, os endereços são fornecidos em árabe; e para endereços na Rússia, os endereços são fornecidos em russo, e assim por diante. Para endereços que contém Índia e Cingapura, a funcionalidade Mapa fornece os endereços em inglês. Para o Canadá, a funcionalidade Mapa fornece os endereços em inglês exceto para Quebec, em que os endereços são fornecidos em francês.

Ao executar uma pesquisa por proximidade, você poderá restringi-la a uma lista predefinida de registros. Por exemplo, você poderá criar uma lista de contatos que têm o tipo de contato Parceiro e, depois, executar uma pesquisa por proximidade nessa lista a fim de localizar os contatos do parceiro localizados a, no máximo, 16 Km do seu local atual ou futuro.

A tabela a seguir mostra os pins que aparecem no mapa.

Pin	Finalidade
	Indicará o seu local atual se a funcionalidade de mapas for capaz de determiná-lo
	Indica o local de um endereço encontrado em uma pesquisa por proximidade
	Indica o centro de uma pesquisa por proximidade

Se for possível determinar o seu local atual, um pin indicará esse local no mapa exibido quando você abrir a página Mapas. Se não for possível determinar o seu local atual, será exibido um mapa da América do Norte. A funcionalidade de mapas determina o seu local atual da seguinte maneira:

- Se o computador que você estiver usando receber informações via GPS (Global Positioning System), a funcionalidade de mapas usará essas informações para determinar o seu local atual.
- Se o computador não receber informações via GPS (Global Positioning System), a funcionalidade de mapas usará as APIs (Application Programming Interfaces) do seu navegador para determinar o seu local atual. As APIs usam o endereço IP do computador para determinar o seu local atual. Se o computador apontar para um servidor proxy, a localização desse servidor será mostrada como o seu local atual.

**OBSERVAÇÃO:** se desejar determinar o seu local atual, você deverá permitir que o navegador acesse as informações desse local. Dependendo do navegador usado e das configurações de privacidade selecionadas nele, talvez você seja solicitado a permitir que o navegador acesse essas informações. Se você não concordar, o mapa padrão da América do Norte será mostrado, em vez do seu local atual.

Além disso, a tabela a seguir mostra os ícones de destino disponíveis em um mapa.

Ícone	Finalidade
	Este ícone é exibido quando a página não está centralizada na localização atual. Ao passar o mouse sobre esse ícone, você vê <i>Mostrar minha localização</i> .

Ícone	Finalidade
	Este ícone é exibido somente quando a página está centralizada na localização atual. Ao passar o mouse sobre esse ícone, você vê <i>Minha localização</i> . Clicar nesse ícone ajusta a extensão do mapa para centralizar o pin de localização no mapa.

Se vários registros forem plotados ou fixados na mesma latitude e longitude, o Oracle CRM On Demand exibirá um único pin para todos esses registros. Clicar no pin exibe uma lista de todos os nomes de registro subjacentes e seus endereços associados. Você pode selecionar qualquer registro nessa lista para adicionar o endereço a direções ou definir o endereço como um centro de proximidade. Para saber mais sobre como obter informações de direção, consulte Obtendo Instruções de Direcionamento (consulte [Obtendo Orientações de Trajeto](#) na página 399), e para obter mais informações sobre pesquisas de proximidade, consulte Realizando Pesquisas de Proximidade (consulte [Performing Proximity Searches](#) na página 396).

Para obter mais informações sobre a cobertura de dados fornecida pela funcionalidade de mapeamento e geocodificação do Oracle CRM On Demand, consulte [Mapeamento e geocodificação da cobertura de dados \(na página 401\)](#).

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Localizando endereços em mapas \(na página 395\)](#)
- [Executando Pesquisas por Proximidade \(consulte \[Performing Proximity Searches\]\(#\) na página 396\)](#)
- [Obtendo Orientações de Trajeto \(na página 399\)](#)
- [Acessando um mapa de um endereço \(na página 381\)](#)

## Localizando endereços em mapas

Este tópico descreve como localizar endereços na página Mapas no Oracle CRM On Demand.

**OBSERVAÇÃO:** Se for possível determinar o seu local atual, um pin indicará esse local no mapa exibido quando você abrir a página Mapas. Se não for possível determinar o seu local atual, será exibido um mapa da América do Norte.

**Antes de começar.** Para usar a página Mapas, você deve ter o privilégio Integração de mapas em sua função de usuário. Além disso, o administrador deve disponibilizar a guia Mapas para a sua função de usuário. Se a guia Mapas não estiver presente nas guias que aparecem na parte superior de suas páginas no Oracle CRM On Demand depois que o administrador disponibilizar essa guia para a sua função de usuário, você poderá adicioná-la à apresentação de guias. Para obter informações sobre como adicionar guias à apresentação de guias, consulte [Exibindo suas guias \(na página 807\)](#).

### Para localizar um endereço em um mapa

- 1 Clique na guia Mapas.
- 2 Na página Mapas, no painel de pesquisa, digite o endereço que deseja localizar.  
 Você deve usar vírgulas para separar os elementos do endereço e informar o nome ou o código do país como o último elemento do endereço. O formato do endereço poderá variar dependendo do país. As pesquisas não diferenciam maiúsculas e minúsculas. Estes são alguns exemplos de como é possível informar um endereço:
  - 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

Você pode também informar o nome de uma cidade e de um país. Nesse caso, a funcionalidade Mapas retorna o endereço da rua padrão dessa cidade e país. Para múltiplos resultados, a pesquisa exibirá os endereços correspondentes disponíveis que ela encontrar e solicitará que você selecione um deles. Por exemplo, se você informar a string *Toronto, Canada* em inglês, a pesquisa retornará dois endereços. Um é o endereço padrão de Toronto na Ilha Prince Edwards e o outro é o endereço padrão de Toronto, em Ontário, os dois no Canadá. O Oracle Maps fornece os endereços.

### 3 Clique no ícone de lupa.

No mapa, um pin indica o local do endereço. Se for encontrada mais de uma correspondência para seus critérios de pesquisa, elas serão mostradas em uma lista, e você poderá selecionar a correspondência correta. Até 10 correspondências são listadas inicialmente. Se forem encontradas mais de 10 correspondências, você poderá rolar para ver mais correspondências.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Mapas \(na página 393\)](#)
- [Executando Pesquisas por Proximidade \(consulte \[Performing Proximity Searches\]\(#\) na página 396\)](#)
- [Obtendo Orientações de Trajeto \(na página 399\)](#)

## Performing Proximity Searches

In a proximity search, Oracle CRM On Demand checks the addresses that are stored on records of a given record type to determine whether the addresses are within the radius that you specify for the search. If Oracle CRM On Demand finds an address that is within the radius of the search, then a pin is placed on the map to indicate the address location. You can see the name and address of the record that is associated with a pin when you rest your pointer on the pin.

Proximity searches are based on the information in the Latitude and Longitude fields in the addresses that are searched. Therefore, you must ensure that these fields are populated correctly in the relevant addresses if you want the addresses to be found by a proximity search. For more information about the Latitude and Longitude fields, see [About Geocode Fields in the Address Record Type \(consulte \[Sobre os campos de código geográfico no tipo de registro de endereço\]\(#\) na página 385\)](#).

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:** Se for possível determinar o seu local atual, um pin indicará esse local no mapa exibido quando você abrir a página Mapas. Se não for possível determinar o seu local atual, será exibido um mapa da América do Norte.

After you have performed a proximity search on a supported record type, you can navigate to the record's Detail page or just preview the record's Detail page depending on the value of the Record Preview Mode setting. This setting is typically set up for your company in the company profile by your administrator, however, you can override the company-wide setting in your personal profile under My Setup.

**NOTE:** The record preview functionality is not available if you access Oracle CRM On Demand through a device running the iOS operating system.

**Before you begin.** Para usar a página Mapas, você deve ter o privilégio Integração de mapas em sua função de usuário. Além disso, o administrador deve disponibilizar a guia Mapas para a sua função de usuário. Se a guia Mapas não estiver presente nas guias que aparecem na parte superior de suas páginas no Oracle CRM On Demand depois que o administrador disponibilizar essa guia para a sua função de usuário, você poderá adicioná-la à apresentação de guias. Para obter informações sobre como adicionar guias à apresentação de guias, consulte [Exibindo suas guias \(na página 807\)](#).

The following procedure describes how to perform a proximity search to find accounts or contacts that are located within a specified radius of your current location.

**NOTE:** A proximity search returns the location of the first 500 records that are within the specified radius.

#### ***To perform a proximity search within a specified radius of your current location***

- 1 Click the Maps tab.
- 2 In the Maps page, in the search pane, click the double arrows to show the search criteria fields in the Around Me tab.
- 3 In the Around Me tab of the search pane, enter the criteria for your search, and then click the magnifying glass icon.

**NOTE:** You can find information about the search criteria fields in the table at the end of this topic.

Pins appear on the map to indicate the locations of the addresses that are found within the specified radius.

- 4 To see the name and address of the record that is associated with a pin in the map pane, rest your pointer on the pin.
- 5 To clear the results of the proximity search plotted as pins on the map, click Clear Results at the bottom of the Around Me tab.

The following procedure describes how to perform a proximity search within a specified radius of a location that you select.

**NOTE:** If you want to use a specific address as the center for your proximity search, and if that address is not already indicated by a pin on the map, then search for the address before you perform your proximity search. For more information, see [Finding Addresses on Maps \(consulte Localizando endereços em mapas na página 395\)](#).

#### ***To perform a proximity search within a specified radius of a location that you select***

- 1 In the Maps page, on the map, set the center for your proximity search.  
Do one of the following:
  - On the map, click a pin that indicates the address that you want to use as the center for your proximity search, and then click Set as Proximity Center.
  - On the map, right-click any location that you want to use as the center for your proximity search, and then click Set as Proximity Center.

**NOTE:** If the address that you want to use as the center for your proximity search is not already shown on the map, then search for it, as described in [Finding Addresses on Maps \(consulte Localizando endereços em mapas na página 395\)](#).

The center that you set for the proximity search is indicated by a pin.

- 2 In the search pane, if the search criteria fields in the Around Me tab are not visible, then click the double arrows to show the fields.
- 3 In the Around Me tab of the search pane, enter the criteria for your search, and then click the magnifying glass icon.

Pins appear on the map to indicate the locations of the addresses that are found within the specified radius.

- 4 To see the name and address of the record that is associated with a pin in the map pane, rest your pointer on the pin.
- 5 To clear the results of the proximity search plotted as pins on the map, click Clear Results at the bottom of the Around Me tab.

The following table describes the criteria fields for a proximity search.

Search Criteria Field	Description
Select Record Type	Select the record type that you want to search for, such as Account, Activity, or Contact. This field is required for a proximity search.
Address Type	This picklist applies only for an account proximity search, and can have the following values: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Shipping Address.</b> The proximity search for the account is limited to the shipping address.</li> <li>■ <b>Billing Address.</b> The proximity search for the account is limited to the billing address. This is the default value.</li> </ul>
Select List	Select the list that you want to search. All of the lists that are available to you for the record type are available for you to select in this field.
Radius	Select the radius for the proximity search. The available options are 1, 5, 10, 20, 25, 50, 100, and 500. If you do not select a value, then a default value of 10 is used for the search.
Units	Select the units in which the radius is measured. The available options are miles and kilometers.

### **To preview a record after a proximity search**

- 1 Click the desired pin that is available from the proximity search for an account, activity, or a contact record.
- 2 Preview the record as follows:
  - a If the Record Preview Mode is set to Click On Preview Icon, then you can hover your mouse over the name of the record to display the preview icon, and then click the icon to display the first section of the record's Detail page.
  - b If the Record Preview Mode is set to Hover on Link, then you can hover your mouse over the link for the name of the record to display the first section of the record's Detail page.
- 3 Click the link for the name of the record in the record preview to open the record's Detail page.

**NOTE:** You can also open the record's Detail Page from the link for the name of the record on the initial pop-up window as well as from the preview pop-up window.

- 4 To return to the map, click Back to Maps on the record's Detail page.

**NOTE:** Oracle CRM On Demand saves the results of your prior proximity search.

### **Related Topics**

See the following topics for related information:

- Maps (consulte [Mapas](#) na página 393)

- Finding Addresses on Maps (consulte [Localizando endereços em mapas](#) na página 395)
- Obtaining Driving Directions (consulte [Obtendo Orientações de Trajeto](#) na página 399)

## Obtendo Orientações de Trajeto

Este tópico descreve como obter orientações de trajeto para endereços na página Mapas do Oracle CRM On Demand.

**OBSERVAÇÃO:** Se for possível determinar o seu local atual, um pin indicará esse local no mapa exibido quando você abrir a página Mapas. Se não for possível determinar o seu local atual, será exibido um mapa da América do Norte.

**Antes de começar.** Para usar a página Mapas, você deve ter o privilégio Integração de mapas em sua função de usuário. Além disso, o administrador deve disponibilizar a guia Mapas para a sua função de usuário. Se a guia Mapas não estiver presente nas guias que aparecem na parte superior de suas páginas no Oracle CRM On Demand depois que o administrador disponibilizar essa guia para a sua função de usuário, você poderá adicioná-la à apresentação de guias. Para obter informações sobre como adicionar guias à apresentação de guias, consulte [Exibindo suas guias \(na página 807\)](#).

### Para obter orientações de trajeto

- 1 Clique na guia Mapas.
- 2 Adicione um ponto inicial e um destino para as orientações de trajeto, também conhecidos como ponto de início e ponto de parada, usando um dos seguintes métodos na página Mapas:
  - No painel de pesquisa, clique nas setas duplas, e na guia Orientações, informe o endereço do ponto de início no campo com o rótulo A, e depois informe o endereço do destino ou ponto de parada no campo com o rótulo B.

Você deve usar vírgulas para separar os elementos do endereço e informar o nome ou o código do país como o último elemento do endereço. O formato do endereço poderá variar dependendo do país.

Para obter uma lista de países e seus códigos de duas letras suportados pelo Oracle Maps, consulte a [página Web do Oracle Maps Geocoder Metadata](#). Para obter mais informações sobre os formatos de endereço suportados pelo Oracle Maps, consulte a [página Web do Oracle Maps Geocoder Concepts](#).
  - Clique com o botão direito no local de início do mapa e depois selecione Adicionar às Orientações para adicionar o ponto inicial ao campo com o rótulo A na guia Orientações. Em seguida, clique com o botão direito no local de destino e selecione Adicionar às Orientações para adicionar o ponto de parada ao campo com o rótulo B.
  - Clique em um pin no mapa e depois selecione Adicionar às Orientações para adicionar o ponto inicial ao campo com o rótulo A na guia Orientações. Em seguida, clique no pin de destino e selecione Adicionar às Orientações para adicionar o ponto de parada ao campo com o rótulo B.

Você pode combinar esses métodos para adicionar pontos de início e parada conforme necessário.

**OBSERVAÇÃO:** Se você informar um endereço no campo de pesquisa do painel de pesquisa, e se o ponto de início (A) e o ponto de parada (B) existirem na guia Orientações, o endereço será adicionado como um ponto de parada (C) quando você executar a pesquisa.

- 3 Clique no ícone de lupa.

Na guia Orientações, o Oracle CRM On Demand inicia as orientações de trajeto. As orientações, ou cartão de rota, fornecem as possíveis rotas de tráfego e incluem o tempo e distância estimados para cada rota, assim como as informações de orientações de trajeto dos Global Positioning Systems disponíveis comercialmente. O Oracle CRM On Demand também traça a rota e os rótulos de destino no mapa.

Se você informar múltiplos pontos de parada de destino, por exemplo, ponto de início A com pontos de parada B e C, as informações de trajeto incluirão as orientações do ponto de início A ao ponto de parada B, e depois do ponto de parada B ao ponto de parada C. Se quiser obter orientações da localização atual para um

ponto de parada, inclua sua localização atual como o ponto de início clicando no pin Minha localização e depois clicando em Adicionar às Orientações.

**OBSERVAÇÃO:** As orientações de trajeto são baseadas nas informações da rua mais próxima do endereço disponível a partir do Oracle Maps. Consequentemente, os rótulos do ponto de parada podem não ser assinalados no endereço exato no mapa.

- 4 Para centralizar um ponto de parada em sua visualização de mapa, clique no rótulo do ponto de parada, por exemplo B, C e assim por diante, no cartão de rota.

A centralização de um ponto de parada em sua visualização só é funcional se a rota for exibida no mapa. Se você limpar a rota clicando no ícone x do cartão da rota ou alterando os pontos de parada, ou se você não clicou na lupa depois de informar os pontos de parada, o mapa não será centralizado nos pontos de parada.

- 5 Para limpar os resultados obtidos nas orientações de trajeto, clique em x no cartão de rota.

A rota também será limpa se você alterar os pontos de parada existentes, por exemplo, se você editar um ponto de parada, remover um ponto de parada ou inverter a ordem dos pontos de parada.

- 6 Para imprimir orientações de direção, clique no ícone Impressora no cartão de resultados de direção:



A janela de visualização da impressão que é aberta exibe um snapshot do mapa com as orientações de direção. A visualização inclui todos os pontos de parada, os endereços dos pontos de parada e o horário e a distância da viagem, bem como o mapa mostrando todas as rotas disponíveis. Após a imagem do mapa, aparece uma tabela de orientações de direção com o tempo estimado de direção. Os pontos de parada na tabela são codificados por cores para corresponder à cor do alfinete de parada no mapa.

Além disso, as opções descritas na tabela a seguir estão disponíveis como links na parte inferior da guia Orientações.

Opção	Descrição
Adicionar Ponto de Parada	Selecione essa opção para adicionar mais pontos de parada de destino, até no máximo quatro pontos de parada. Um ponto de início e um ponto de parada estão disponíveis por padrão.
Mais Opções	Selecione essa opção para especificar preferências adicionais para as orientações de trajeto, tais como: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Preferência de Rota.</b> Mais rápida ou mais curta. Mais rápida é o padrão.</li> <li>■ <b>Preferência de Rodovia.</b> Vias principais ou vias locais Vias principais é o padrão.</li> <li>■ <b>Unidades de distância.</b> Imperial ou métrica. Imperial é o padrão.</li> <li>■ <b>Idioma.</b> Os idiomas disponíveis para orientações de trajeto são inglês, francês, alemão, italiano e espanhol. Inglês é o padrão.</li> </ul>
Reverter Endereços	Selecione essa opção para inverter a ordem dos pontos de início e parada no cartão de rota.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Mapas \(na página 393\)](#)
- [Localizando endereços em mapas \(na página 395\)](#)
- Executando Pesquisas por Proximidade (consulte [Performing Proximity Searches](#) na página 396)

## Mapeamento e geocodificação da cobertura de dados

A funcionalidade subjacente de mapeamento e geocodificação do Oracle CRM On Demand é fornecida pelo Oracle Spatial and Graph. A tabela a seguir mostra a cobertura de dados fornecida pelo Oracle Spatial and Graph.

Área	País ou Território
América do Norte	Bahamas, Belize, Bermuda, Canadá, Ilhas Cayman , Costa Rica, Cuba, República Dominicana, El Salvador, Guatemala, Honduras, Jamaica, México, Nicarágua, Panamá, Porto Rico, Ilhas Virgens Americanas, Estados Unidos
Europa	Albânia, Andorra, Áustria, Azerbaijão, Belarus, Bélgica, Bósnia e Herzegovina, Bases Aéreas de Soberania do Reino Unido, Bulgária, Ilhas do Canal, Croácia, Chipre, Chipre Zona neutra da ONU, República Tcheca, Dinamarca, Inglaterra, Estônia, Antiga República Iugoslava da Macedônia, Finlândia, França, Geórgia, Alemanha, Gibraltar, Grécia, Hungria, Islândia, Irlanda, Ilha de Man, Itália, Cazaquistão, Kosovo, Quirguistão, Letônia, Liechtenstein, Lituânia, Luxemburgo, Malta, Moldova, Mônaco, Montenegro, Holanda, Irlanda do Norte, Noruega, Polônia, Portugal, Romênia, Rússia, San Marino, Escócia, Sérvia, Eslováquia, Eslovênia, Espanha, Suécia, Suíça, Turquia, Área Administrada Turco-Cipriota, Ucrânia, Uzbequistão, Cidade do Vaticano, Gales
Ásia-Pacífico	Austrália, Bangladesh, Brunei Darussalam, Camboja, Hong Kong-China, Índia, Indonésia, Macau-China, Malásia, Maldivas, Mongólia, Nepal, Nova Zelândia, Filipinas, Cingapura, Sri Lanka, Taiwan, Tailândia, Vietnã
América do Sul	Argentina, Aruba, Barbados, Bolívia, Brasil, Chile, Colômbia, Equador, Ilhas Falkland, Guiana Francesa, Guadalupe, Guiana, Martinica, Paraguai, Peru, São Bartolomeu, São Cristóvão e Névis, São Vicente e Granadinas, Ilhas Geórgia do Sul e Sandwich do Sul, Suriname, Trinidad e Tobago, Uruguai, Venezuela
Oriente Médio e África	Angola, Bahrein, Benin, Botsuana, Burundi, Egito, Suazilândia, Faixa de Gaza, Gana, Guiné, Iraque, Israel, Côte d'Ivoire, Jordânia, Quênia, Kuwait, Líbano, Lesoto, Malawi, Mali, Marrocos, Moçambique, Namíbia, Níger, Nigéria, Omã, Catar, Reunião, Ruanda, Arábia Saudita, Senegal, África do Sul, Santa Helena, Ascensão e Tristão da Cunha, Tanzânia, Togo, Tunísia, Uganda, Emirados Árabes Unidos, Zâmbia, Zimbábue

**OBSERVAÇÃO:** os países que não estiverem listados na tabela só têm camadas de mapeamento limitado fornecidas pelo produto Nokia World Map. Os dados da Coreia do Sul devem ser armazenados no país e no momento não há data de implementação.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Mapas \(na página 393\)](#)
- [Localizando endereços em mapas \(na página 395\)](#)
- [Executando Pesquisas por Proximidade \(consulte \[Performing Proximity Searches\]\(#\) na página 396\)](#)
- [Obtendo Orientações de Trajeto \(na página 399\)](#)
- [Acessando um mapa de um endereço \(na página 381\)](#)

# 5

## Planejamento Comercial

---

Este tópico introduz os recursos Planejamento Comercial disponíveis com o Oracle CRM On Demand.

### Sobre o Planejamento Comercial

O Oracle CRM On Demand oferece suporte ao gerenciamento de contas e contatos. Esse gerenciamento inclui o manuseio dos perfis da conta e contatos relacionados, os relacionamentos de conta e de contato, além de criar um plano geral de como alocar efetivamente os fundos e os recursos associados a uma conta.

À medida que as equipes de vendas e de marketing migram de uma estratégia centralizada em produto para uma estratégia de vendas baseada em conta (ou em cliente), o planejamento comercial estratégico e a venda de contas chave se tornam críticos para o êxito. As equipes de vendas e de marketing definem o seguinte:

- Oportunidades potenciais para os negócios
- Objetivos Estratégicos
- Lista de atividades definidas para atingir essas metas e ganhar oportunidades
- Metas estratégicas para uma conta inteira
- Metas tangíveis com a definição apropriada da oportunidade potencial

O Oracle CRM On Demand oferece suporte aos processos e estratégias de vendas para gerenciamento das contas principais que permite às equipes da conta criar e gerenciar o seguinte:

- Planos comerciais e de contratação
- Objetivos relacionados
- Oportunidades
- Atividades

**OBSERVAÇÃO:** A funcionalidade Plano Comercial, Objetivo, Conta do Plano, Contato do Plano e Oportunidade do Plano foi desenvolvida no contexto do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. No entanto, todos os clientes do Oracle CRM On Demand podem acessar e usar essa funcionalidade. O administrador da empresa pode permitir que essa funcionalidade seja usada.

### Cenários de planejamento comercial

Os seguintes tópicos fornecem exemplos de como a funcionalidade de planejamento comercial do Oracle CRM On Demand pode ser usada. Você pode usar essa funcionalidade de maneira diferente, dependendo do modelo comercial.

- [Cenário de gerenciamento de planos para uma única conta \(na página 404\)](#) (com base na conta)
- [Cenário de gerenciamento de planos para um grupo de contas ou territórios \(na página 404\)](#) (com base na conta)
- [Cenário de gerenciamento de planos para contatos \(na página 405\)](#) (com base no contato)
- [Cenário de gerenciamento de planos para objetivos e produtos \(na página 406\)](#) (com base no produto)

## Cenário de gerenciamento de planos para uma única conta

Esse cenário dá um exemplo de como a funcionalidade do planejamento comercial do Oracle CRM On Demand pode ser usada. Você pode usar a funcionalidade de planejamento comercial do Oracle CRM On Demand de maneira diferente, dependendo do seu modelo de negócios.

Neste cenário, um gerente da conta é responsável por gerenciar planos para contas únicas. Ele usa funções sofisticadas para gerenciar contas grandes e complexas (por exemplo, uma empresa multinacional) em comparação com uma conta simples (como um negócio próprio). Uma conta assim tem vários planos para períodos diferentes ou mesmo no período de gerentes de conta diferentes. Por exemplo, um gerente da conta ou um gerente da conta de produtos especiais pode ter planos diferentes.

O gerente da conta realiza as seguintes tarefas para gerenciar os planos para uma conta:

- 1 Antes do período de planejamento, o gerente de conta cria um plano de negócios para cada conta. O plano estabelece as metas quantitativas e qualitativas de alto nível para a conta do período associado. Um plano anual e os planos trimestrais filho costumam estar disponíveis, especialmente para contas importantes. A métrica-chave do plano de negócios é receita. Normalmente, um plano para um grande cliente contém planos-filho para unidades operacionais e territórios diferentes etc., mas gerenciados como uma conta só. Para obter informações sobre como definir um plano de negócios, consulte [Planos de negócios](#) (consulte [Planos Comerciais](#) na página 407).
- 2 No processo de aprovação do plano comercial, o gerente da conta altera o status do plano de Provisório para Enviado. Outras pessoas-chave revisam e editam o plano. O gerente da conta aprova o plano, alterando o status para Aprovação final. Ao final do período de planejamento, o gerente da conta pode alterar o status para Expirado a fim de reduzir o número de planos ativos.
- 3 O gerente da conta conclui os detalhes adicionais do plano comercial, ou seja, os objetivos. Objetivos são metas em um nível inferior do plano. Por exemplo, um objetivo pode ser realizar um determinado número de chamadas de vendas. O gerente da conta pode associar atividades e oportunidades específicas a um plano comercial ou a um objetivo. Para obter mais informações sobre como definir um objetivo, consulte [Objetivos](#) (na página 412).
- 4 À medida que as oportunidades de vendas surgem, o gerente da conta as informa, associando-as ao plano ou ao objetivo. Para obter informações sobre como definir oportunidades, consulte [Oportunidades](#) (na página 335).

Durante a realização das atividades de planejamento, o gerente da conta pode fazer o seguinte:

- Exibir planos, objetivos, oportunidades e atividades explicitamente associados a uma conta e a qualquer contato de conta associado
- Exibir qualquer objetivo que se aplique a todas as contas
- Revisar atividades existentes continuamente e criar atividades de acompanhamento e oportunidades

## Cenário de gerenciamento de planos para um grupo de contas ou territórios

Esse cenário dá um exemplo de como a funcionalidade do planejamento comercial do Oracle CRM On Demand pode ser usada. Você pode usar a funcionalidade de planejamento comercial do Oracle CRM On Demand de maneira diferente, dependendo do seu modelo de negócios.

Neste cenário, que é uma variação do [Cenário de gerenciamento de planos para uma única conta](#) (na página 404), um gerente da conta ou de vendas realiza o planejamento comercial para grupos de contas. Os exemplos desses grupos de contas incluem todo o território de um gerente da conta, um *tijolo* (uma coleção de contas e contatos, normalmente em uma mesma área geográfica), uma região maior, um canal de mercado ou segmento, ou ainda um grupo de contas menores que não garantem planos individuais. Normalmente, os usuários que

realizam o [Cenário de gerenciamento de planos para uma única conta \(na página 404\)](#) também realizam este cenário.

O gerente da conta ou o gerente de vendas realiza as seguintes tarefas para gerenciar planos do grupo de contas ou do território:

- 1 Antes do período de planejamento, o gerente de conta cria um plano de negócios para cada conta. O plano estabelece as metas quantitativas e qualitativas de alto nível para a conta do período associado. Normalmente, um plano anual e planos trimestrais filho estão disponíveis, especialmente para contas importantes. A métrica-chave do plano de negócios é receita. Em geral, sempre há planos-filho trimestrais e talvez planos-filho mensais para o planejamento de nível inferior. Determinados campos, como Contatos, podem ficar vazios. Os planos podem existir em vários níveis da hierarquia, como território, região, país, que podem ser criados por relacionamentos recursivos no tipo de registro Plano de negócios. O gerente de conta cria primeiro o plano de nível mais alto para que outras pessoas possam criar planos-filho abaixo do pai na hierarquia. Para obter informações sobre como definir um plano de negócios, consulte [Planos de negócios \(consulte Planos Comerciais na página 407\)](#).
- 2 No processo de aprovação do plano comercial, o gerente da conta altera o status do plano de Provisório para Enviado. Outras pessoas-chave revisam e editam o plano. O gerente da conta aprova o plano, alterando o status para Aprovação final. Ao final do período de planejamento, o gerente da conta pode alterar o status para Expirado a fim de reduzir o número de planos ativos.
- 3 O gerente da conta conclui os detalhes do plano comercial, mais especificamente os objetivos. Objetivos são metas em um nível inferior do plano. Por exemplo, um objetivo pode ser realizar um determinado número de chamadas de vendas. O gerente da conta pode associar atividades e oportunidades específicas a um plano comercial ou a um objetivo. Para obter mais informações sobre como definir um objetivo, consulte [Objetivos \(na página 412\)](#).

Durante a realização das atividades de planejamento, o gerente da conta pode fazer o seguinte:

- Exibir planos, objetivos, oportunidades e atividades explicitamente associados a uma conta e a qualquer contato de conta associado.
- Exibir qualquer objetivo que se aplique a todas as contas.
- Revisar atividades existentes continuamente e criar atividades de acompanhamento.

## Cenário de gerenciamento de planos para contatos

Esse cenário dá um exemplo de como a funcionalidade do planejamento comercial do Oracle CRM On Demand pode ser usada. Você pode usar a funcionalidade de planejamento comercial do Oracle CRM On Demand de maneira diferente, dependendo do seu modelo de negócios.

Neste cenário, um gerente da conta é responsável por gerenciar planos de contatos, independentemente do relacionamento do contato com uma conta. Por exemplo, o contato é um líder de opinião chave, um consultor ou um pesquisador cuja influência vai além das contas associadas.

O gerente da conta ou o contato do setor realiza as seguintes tarefas para gerenciar o plano de um contato:

- 1 O gerente da conta cria um plano comercial para cada contato, antes do período de planejamento. O plano estabelece as metas de alto nível para o contato referente ao período associado. Um plano anual e os planos trimestrais filho costumam estar disponíveis, especialmente para contatos importantes. Os campos relacionados à meta normalmente são alvos qualitativos, e não de receita. É improvável que exista algum tipo de hierarquia, que seja semelhante à hierarquia dos planos de conta que correspondem à conta geral, às unidades operacionais, etc. Para obter informações sobre como definir um plano de negócios, consulte [Planos de negócios \(consulte Planos Comerciais na página 407\)](#).
- 2 No processo de aprovação do plano comercial, o gerente da conta altera o status do plano de Provisório para Enviado. Outras pessoas-chave revisam e editam o plano. O gerente da conta aprova o plano, alterando o

status para Aprovação final. Ao final do período de planejamento, o gerente da conta pode alterar o status para Expirado a fim de reduzir o número de planos ativos.

- 3 O gerente da conta conclui os objetivos. Objetivos são metas em um nível inferior do plano. Por exemplo, um objetivo pode ser entregar um determinado número de apresentações acadêmicas. O gerente da conta pode associar atividades e oportunidades específicas a um plano comercial ou a um objetivo. Para obter mais informações sobre como definir um objetivo, consulte [Objetivos \(na página 412\)](#).
- 4 À medida que as oportunidades surgem (por exemplo, uma oportunidade para entregar uma palestra ou uma pesquisa de fundos), o gerente da conta informa as oportunidades, associando-as ao plano ou ao objetivo. Para obter informações sobre como definir oportunidades, consulte [Oportunidades \(na página 335\)](#).

Durante a realização das atividades de planejamento, o gerente da conta pode fazer o seguinte:

- Exibir planos, objetivos, oportunidades e atividades associadas explicitamente a um contato e contas associadas.
- Exibir qualquer objetivo que se aplique a todos os contatos.
- Revisar atividades existentes continuamente e criar atividades de acompanhamento e oportunidades.

## Cenário de gerenciamento de planos para objetivos e produtos

Esse cenário dá um exemplo de como a funcionalidade do planejamento comercial do Oracle CRM On Demand pode ser usada. Você pode usar a funcionalidade de planejamento comercial do Oracle CRM On Demand de maneira diferente, dependendo do seu modelo de negócios.

Neste cenário, um gerente de conta é responsável por gerenciar planos comerciais que se concentram em planos, objetivos e produtos. Os planos podem ser aplicados a vários grupos de contas. Por exemplo, para uma ativação do produto estratégica, o departamento de vendas sênior ou de gerenciamento de marketing cria planos comerciais e objetivos aplicados a todas as contas (ou um subconjunto relevante), independentemente dos detalhes específicos dos planos de conta individuais.

O gerenciamento de vendas sênior ou de marketing com aprovação do gerenciamento de vendas sênior normalmente realiza as tarefas a seguir para gerenciar o plano. A forma de gerenciamento do plano depende da maneira como a organização implementa os controles de acesso.

- 1 No início dos períodos de planejamento anual e trimestral, o gerente de marketing cria os planos de negócios para algumas iniciativas de marketing do produto. Embora a organização de marketing possa ter um sistema à parte para o planejamento abrangente de negócios do produto, seu uso neste cenário tem iniciativas de alta prioridade que exigem atenção especial da equipe de vendas. Os planos comerciais estabelecem metas quantitativas e qualitativas de alto nível durante o período associado. É possível que haja um plano anual e planos-filho trimestrais. As métricas-chave para os planos de negócios normalmente incluem receita. Para obter informações sobre como definir um plano de negócios, consulte [Planos Comerciais \(consulte Planos Comerciais na página 407\)](#).
- 2 O gerente de marketing pode alterar o status dos planos comerciais de Provisório para Enviado. Os gerentes necessários revisam, editam e aprovam planos, alterando o status para Aprovação final. Ao final do período de planejamento, o gerente de marketing altera o status do plano para Expirado a fim de reduzir o número de planos inativos.
- 3 O gerente de marketing adiciona mais detalhes ao plano, especificamente os objetivos. Os objetivos são metas que estão em um nível inferior no plano. Por exemplo, ativar amostragem, ou realizar atividades: fazer chamadas específicas, visitas, etc. O gerente de marketing pode associar as atividades ao plano comercial ou aos objetivos. Para obter mais informações sobre como definir um objetivo, consulte [Objetivos \(na página 412\)](#).
- 4 O gerente de marketing aplica o plano ou o objetivo a um grupo de contas. O plano pode ser aplicado a todas as contas ou a um subconjunto de contas relevantes para um determinado produto. O gerente de marketing

anexa o plano de negócios ou o objetivo a cada conta relevante. O gerente de conta executa e avalia o plano de negócios ou o objetivo.

- 5 À medida que as oportunidades de vendas surgem, o gerente de conta ou de marketing as informa, associando-as ao plano ou ao objetivo. Para obter informações sobre como definir oportunidades, consulte [Oportunidades \(na página 335\)](#).

Durante a realização das atividades de planejamento, o gerente de conta ou de marketing pode fazer o seguinte:

- Exibir planos, objetivos, oportunidades e atividades explicitamente associados a uma conta e a qualquer contato de conta associado.
- Exibir qualquer objetivo que se aplique a todas as contas.
- Revisar atividades existentes continuamente e criar atividades de acompanhamento e oportunidades.

## Planos Comerciais

Use as páginas Plano comercial para criar, atualizar e rastrear planos comerciais para contas, contatos ou produtos. Um *plano comercial* permite a organizações de vendas definirem metas estratégicas (por exemplo, destinos da receita) e planos de ação para atingir essas metas, na forma de objetivos, atividades e oportunidades.

Você pode usar planos comerciais de várias formas para acomodar processos de planejamento específicos da empresa. Por exemplo, você pode criar planos para contas individuais (por exemplo, no nível da sede ou do território) ou para várias contas (por exemplo, todas as contas no território de um representante de vendas). Você pode criar planos para contatos, independentemente da afiliação de conta, o que é útil para gerenciar relacionamentos com líderes-chave de opinião cuja influência em um setor ou campo vai além da afiliação de conta (por exemplo, um pesquisador médico influente). Você pode criar planos para produtos, por exemplo, para planejar o lançamento de um novo produto a ser vendido para várias contas. Para todos esses tipos de plano comercial, o horizonte do planejamento pode ser a curto ou a longo prazo. O tipo de plano comercial se baseia em períodos de planejamento definidos pela empresa, normalmente meses, trimestres e anos.

Os usuários podem criar hierarquias de planos comerciais. Um determinado plano comercial pode ter vários planos-filho. Além disso, um plano específico pode ter objetivos associados (para obter mais informações sobre objetivos, consulte [Objetivos \(na página 412\)](#)). Um plano comercial define metas estratégicas de alto nível, como um destino da receita. Porém, um objetivo define uma meta tática, como concluir um número de chamadas de vendas ou atingir um determinado número de novas prescrições em um plano médico.

Usando planos comerciais, você pode integrar o gerenciamento de relacionamento do cliente a tarefas de planejamento comercial, workflows e materiais de distribuição durante o ciclo de vida do planejamento. Com o suporte à criação e ao gerenciamento de planos de conta, um plano comercial dá suporte à venda para contas e ao gerenciamento de vendas. Um plano comercial consiste em algumas informações gerais do plano, além de incluir objetivos de plano relacionados, oportunidades e atividades. Essas informações do plano também são relativas a contas porque um plano comercial pode ser criado para uma conta, por exemplo, um grupo de contas pai, e aplicado a várias outras contas de um grupo.

**OBSERVAÇÃO:** o administrador da sua empresa determinará quais guias estão disponíveis para você. Se a responsabilidade do cargo não incluir controle de informações de plano de negócios, a guia Plano de negócios poderá ser excluída da sua configuração.

## Trabalhando com a página inicial Plano comercial

A página inicial Plano comercial é o ponto de partida para gerenciar planos comerciais.

**OBSERVAÇÃO:** o administrador da empresa pode personalizar a apresentação de página inicial Plano comercial. Além disso, se a função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar seções à página e removê-las da página.

### Criando um plano comercial

Você pode criar um novo plano comercial clicando no botão Novo na seção Planos comerciais recém-vistos. Para obter mais informações, consulte [Criando registros \(na página 54\)](#) e Campos de plano comercial (consulte [Campos do Plano Comercial](#) na página 410).

### Trabalhando com listas de planos comerciais

A seção Lista de planos comerciais mostra algumas listas filtradas. As listas filtradas são subconjuntos ou grupos de registros que permitem limitar o número de registros com o qual trabalhar por vez.

A tabela a seguir descreve as listas padrão para planos comerciais.

Lista de Planos Comerciais	Filtros
Todos os Planos Comerciais	Todos os planos comerciais para os quais você tenha visibilidade, independentemente de quem seja o proprietário do plano comercial.
Planos comerciais recém-modificados	Todos os planos comerciais com o seu nome no campo Proprietário, classificadas pela data de modificação.

Para visualizar uma lista, clique no nome dela.

Para criar uma nova lista, clique em Nova. Para obter mais informações sobre criação de listas, consulte [Criando e refinando listas \(consulte Creating and Refining Lists na página 140\)](#).

Para revisar todas as listas disponíveis, criar uma nova, ou visualizar, editar ou excluir uma existente, clique em Gerenciar Listas. Essa página também inclui as listas padrão entregues pelo Oracle CRM On Demand. Essas listas são apenas para visualização. Portanto, não pode ser editadas ou excluídas.

### Exibindo planos comerciais recentes

A seção Planos comerciais recém-modificados mostra os planos comerciais vistos mais recentemente.

Clique em Exibir lista completa para expandir a lista.

### Adicionando seções à página inicial Plano comercial

Se a função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar algumas ou todas as seções a seguir à página inicial Plano comercial:

- Planos comerciais recém-criados
- Planos comerciais recém-modificados
- Meus planos comerciais recém-criados
- Meus planos comerciais recém-modificados
- Seções de relatório adicionais (O administrador da empresa pode disponibilizar seções de relatório para exibição na página inicial Plano comercial.)

### ***Para adicionar seções à página inicial Plano comercial***

- 1 Na página inicial Plano comercial, clique em Editar apresentação.
- 2 Na página Apresentação da página inicial Plano comercial, clique nas setas para adicionar ou remover seções e organizá-las na página. Clique em Salvar.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a planos comerciais:

- [Planos Comerciais \(na página 407\)](#)

- [Campos do Plano Comercial \(na página 410\)](#)
- [Gerenciando Planos Comerciais \(na página 409\)](#)

## Gerenciando Planos Comerciais

Para procedimentos passo a passo de gerenciamento de planos comerciais, consulte:

- [Vinculando registros a planos comerciais \(na página 409\)](#)

Para ver os procedimentos passo a passo que são comuns a vários tipos de registro, consulte:

- [Criando Registros \(na página 54\)](#)
- [Atualizando Detalhes dos Registros \(na página 123\)](#)
- Vinculando registros ao seu registro selecionado (consulte [Linking Records to Your Selected Record](#) na página 126)
- [Trabalhando com Listas \(na página 135\)](#)
- [Usando Scripts de Avaliação \(na página 181\)](#)
- [Compartilhando Registros \(Equipes\) \(na página 157\)](#)
- [Trabalhando com Anexos \(na página 174\)](#)
- Exibindo trilhas de auditoria de registros (consulte [Viewing Audit Trails for Records](#) na página 189)

**OBSERVAÇÃO:** Os administradores da empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, como alterar os nomes dos tipos de registro, campos e opções em listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

### Configurações do perfil de acesso e da função do usuário

Para trabalhar com páginas do Plano de negócios, você deve ter os seguintes privilégios na função de usuário:

- Gerenciar acesso de planejamento de negócios
- Gerenciar Administração do Período

Além disso, suas configurações do perfil de acesso devem permitir que você acesse os seguintes tipos de registro:

- Plano Comercial
- Objetivo
- Conta do Plano
- Contato do Plano
- Oportunidade do Plano

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a planos comerciais:

- [Planos Comerciais \(na página 407\)](#)
- [Trabalhando com a página inicial Plano comercial \(na página 407\)](#)
- [Campos do Plano Comercial \(na página 410\)](#)

### Vinculando registros a planos comerciais

Você pode vincular registros adicionais ao plano comercial, adicionando seções à página Detalhes do registro do plano comercial:

- Contas do Plano

- Contatos do Plano
- Planos Comerciais
- Objetivos
- Oportunidades do Plano
- Atividades

**OBSERVAÇÃO:** um determinado plano comercial pode estar relacionado a vários itens de todas as entidades acima. As entidades antecedidas pelo termo *Plano* são entidades especiais que permitem relações de muitos para muitos. Um plano comercial, um objetivo ou uma atividade só pode estar relacionados a um plano comercial pai. Porém, uma conta do plano, um contato do plano ou uma oportunidade do plano permite vários planos comerciais pai. Permitir vários planos-pai acomoda a flexibilidade necessária no relacionamento dessas entidades com planos comerciais.

Para obter mais informações, consulte [Alterando a apresentação da sua página Detalhes \(na página 807\)](#).

### ***Para vincular registros a um plano comercial***

- 1 Na página Detalhes do plano comercial, clique em Editar layout.
- 2 Na página Detalhes da apresentação do plano comercial, clique nas setas para adicionar a seção do registro e organizar as seções na página.
- 3 Clique em Salvar.

## **Campos do Plano Comercial**

Use a página Edição do plano comercial para adicionar um plano comercial ou atualizar detalhes de um plano comercial existente. A página Edição do plano comercial mostra o conjunto completo de campos de um plano comercial.

**DICA:** você também pode editar planos comerciais na página [Lista de planos comerciais](#) e na página [Detalhes do plano comercial](#). Para obter mais informações sobre como atualizar registros, consulte [Atualizando detalhes do registro \(consulte Atualizando detalhes dos registros na página 123\)](#).

**OBSERVAÇÃO:** Os administradores da empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, como alterar os nomes dos tipos de registro, campos e opções em listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

A tabela a seguir fornece informações adicionais sobre alguns dos campos do plano comercial.

Campo	Descrição
<b>Informações-Chave sobre o Plano</b>	
Nome do Plano	O nome do plano comercial. (Obrigatório.)
Período	<p>Especifica o período durante o qual o plano comercial é concluído. Um período de planejamento segue a definição do calendário fiscal da empresa, conforme a definição do administrador da empresa.</p> <p>Um período pode corresponder a um ano fiscal, trimestre, mês ou semana, por exemplo, Trimestre fiscal 1 2010. Os períodos disponíveis listados se baseiam no calendário fiscal definido pela empresa. Para obter mais informações sobre como definir calendários fiscais, consulte <a href="#">Sobre calendários fiscais (na página 1243)</a>.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> você requer o privilégio <a href="#">Gerenciar administração do período</a> para selecionar um período.</p>

Campo	Descrição
Período: Data de Início	A data de início de um período. Clique no ícone Calendário para selecionar a data de início.
Período: Data de Término	A data de término de um período. Clique no ícone Calendário para selecionar a data de término.
Tipo	O tipo de plano comercial. Escolha o tipo aplicável de plano comercial na lista suspensa. Os tipos de plano de exemplo: Conta, Local, Regional, Nacional, Segmento de mercado, Contratação ou Marca. (Obrigatório.)
Status	O status do plano comercial. Escolha o status atual do plano comercial na lista suspensa. Os exemplos do status do plano: Provisório, Enviado, Aprovação final, Atual, Expirado, Futuro, Retido. (Obrigatório.)
Proprietário	O proprietário do registro do plano de negócios.  Dependendo do modo de propriedade de registro configurado pelo administrador da empresa para o tipo de registro, você pode ver o campo Proprietário, ou o campo Livro, ou ambos os campos na página Detalhe do registro, e um ou ambos os campos podem estar em branco. Para obter mais informações sobre modos de propriedade de registro, consulte <a href="#">Sobre acesso a dados, compartilhamento de registros e propriedade de registro</a> (consulte <a href="#">Sobre acesso a dados, compartilhamento de registros e propriedade de registro</a> na página 50).
Descrição	A descrição do plano comercial.
Nome do Produto	O nome do produto associado ao plano. Clique no ícone Pesquisa para escolher um produto.
Receita do Plano	A receita esperada associada ao plano.
Moeda	A moeda de qualquer valor monetário no plano.
Data do Câmbio	A data relevante para converter qualquer valor de receita local em moedas usadas na sede.
Conta	A conta associada ao plano de negócios. Clique no ícone de Pesquisa para escolher uma conta.  Este campo pode ser usado caso haja um relacionamento um-para-um entre o plano de negócios e uma conta específica. Caso o plano de negócios tenha mais de uma conta associada, use a entidade de interseção Contas do plano para formar o relacionamento.  <b>OBSERVAÇÃO:</b> O campo Conta não está disponível por padrão. Para adicionar o campo à página Detalhes do plano de negócios, entre em contato com o administrador da empresa.
<b>Análise de Pontos Fortes/Fracos, de Oportunidades e de Ameaças</b>	
Pontos Fortes	Pontos fortes competitivos em relação ao cumprimento do plano. (Este campo tem um limite de 240 caracteres.)
Pontos Fracos	Pontos fracos competitivos em relação ao cumprimento do plano. (Este campo tem um limite de 240 caracteres.)

Campo	Descrição
Oportunidades	Oportunidades de negócio potenciais associadas ao plano. (Este campo tem um limite de 240 caracteres.)
Ameaças	Ameaças potenciais que podem limitar as oportunidades de negócio associadas ao plano. (Este campo tem um limite de 240 caracteres.)
<b>OBSERVAÇÃO:</b> os campos a seguir estão disponíveis com o Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition e podem não estar disponíveis para a configuração. Se esses campos não estiverem disponíveis, entre em contato com o administrador.	
Conta do Parceiro Proprietário	O nome da conta do parceiro a que o proprietário do plano comercial pertence.
Conta do Parceiro de Origem	O nome da conta do parceiro de origem do plano comercial.
Conta do Parceiro Principal	O nome da conta do parceiro à frente da iniciativa do plano comercial.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a planos comerciais:

- [Planos Comerciais \(na página 407\)](#)
- [Trabalhando com a página inicial Plano comercial \(na página 407\)](#)
- [Gerenciando Planos Comerciais \(na página 409\)](#)

## Objetivos

Use as páginas Objetivo para criar, atualizar e rastrear objetivos para um plano comercial.

*Objetivo* é uma meta tática que você deseja atingir para conseguir uma meta estratégica de nível mais alto em um plano comercial. Normalmente, você cria um objetivo relativo a um plano comercial. Embora um plano comercial possa estabelecer uma meta da receita anual para uma conta, um objetivo estabelece uma meta tática, como concluir um número de chamadas de vendas ou atingir um determinado número de novas prescrições em um plano médico. Os objetivos fornecem um nível intermediário de planejamento, entre as metas estratégicas de alto nível com planos comerciais, e o planejamento de nível inferior com atividades (visitas e chamadas de vendas individuais) e oportunidades (negócios de vendas individuais).

Um objetivo não precisa ser subsidiário a um plano comercial. As organizações podem optar por usar objetivos de maneira diferente. Assim como os planos comerciais, você pode aplicar objetivos a contas, contatos ou produtos. Um determinado objetivo pode ter vários objetivos-filho. Você pode definir objetivos para períodos a curto ou a longo prazo. Os períodos se baseiam em períodos de planejamento definidos pela empresa, que normalmente são meses, trimestres ou anos. Os objetivos não são tão flexíveis quanto planos comerciais. Enquanto um plano comercial pode estar relacionado a várias contas e contatos, um objetivo pode estar relacionado a apenas uma conta e a um contato. Além disso, enquanto uma oportunidade pode se relacionar a vários planos comerciais, uma oportunidade pode se relacionar a apenas um objetivo.

**OBSERVAÇÃO:** o administrador da sua empresa determinará quais guias estão disponíveis para você. Se o seu cargo de responsabilidade não incluir o rastreamento de objetivos, então a guia Objetivo poderá ser excluída da sua configuração.

## Trabalhando com a página inicial Objetivo

A página inicial Objetivo é o ponto de partida para gerenciar registros de objetivo.

**OBSERVAÇÃO:** o administrador da empresa pode personalizar a apresentação de página inicial Objetivo. Além disso, se sua função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar seções à página e removê-las da página.

### Criando um Objetivo

Você pode criar um novo objetivo clicando no botão Novo na seção Objetivos recém-modificados. Para obter mais informações, consulte [Criando registros \(na página 54\)](#) e [Campos de objetivo \(na página 415\)](#).

### Trabalhando com listas de objetivos

A seção Lista de objetivos mostra algumas listas filtradas. As listas filtradas são subconjuntos ou grupos de registros que permitem limitar o número de registros com o qual trabalhar por vez.

A tabela a seguir descreve as listas padrão para objetivos.

Lista de Objetivos	Filtros
Todos os Objetivos	Todos os objetivos para os quais você tenha visibilidade, independentemente de quem seja o proprietário do objetivo.
Objetivos Recentemente Modificados	Todos os objetivos com o seu nome no campo Proprietário, classificados pela data de modificação.

Para visualizar uma lista, clique no nome dela.

Para criar uma nova lista, clique em Nova. Para obter mais informações sobre criação de listas, consulte [Criando e refinando listas \(consulte Creating and Refining Lists na página 140\)](#).

Para revisar todas as listas disponíveis, criar uma nova, ou visualizar, editar ou excluir uma existente, clique em Gerenciar Listas. Essa página também inclui as listas padrão entregues pelo Oracle CRM On Demand. Essas listas são apenas para visualização. Portanto, não pode ser editadas ou excluídas.

### Exibindo Objetivos Recentes

A seção Objetivos recém-modificados mostra os objetivos que você modificou mais recentemente.

Clique em Exibir lista completa para expandir a lista.

### Adicionando seções à página inicial Objetivo

Se a função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar algumas ou todas as seções a seguir à página inicial Objetivo:

- Objetivos Recentemente Criados
- Objetivos Recentemente Modificados
- Meus objetivos recém-criados
- Meus objetivos recém-modificados
- Seções de relatório adicionais (O administrador da empresa pode disponibilizar seções de relatório para exibição na página inicial Objetivo.)

### Para adicionar seções à página inicial Objetivo

- 1 Na página inicial Objetivo, clique em Editar layout.

- 2 Na página Apresentação da página inicial Objetivo, clique nas setas direcionais para adicionar ou remover seções e organizá-las na página. Clique em Salvar.

## Gerenciando Objetivos

Para procedimentos passo a passo do gerenciamento de objetivos, consulte:

- [Vinculando registros a objetivos \(na página 414\)](#)

Para ver os procedimentos passo a passo que são comuns a vários tipos de registro, consulte:

- [Criando Registros \(na página 54\)](#)
- [Atualizando Detalhes dos Registros \(na página 123\)](#)
- Vinculando registros ao seu registro selecionado (consulte [Linking Records to Your Selected Record](#) na página 126)
- [Trabalhando com Listas \(na página 135\)](#)
- [Usando Scripts de Avaliação \(na página 181\)](#)
- [Compartilhando Registros \(Equipes\) \(na página 157\)](#)
- [Trabalhando com Anexos \(na página 174\)](#)
- Exibindo trilhas de auditoria de registros (consulte [Viewing Audit Trails for Records](#) na página 189)

**OBSERVAÇÃO:** Os administradores da empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, como alterar os nomes dos tipos de registro, campos e opções em listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

### Configurações do perfil de acesso e da função do usuário

Para trabalhar com páginas do Objetivo, você deve ter os seguintes privilégios na função de usuário:

- Gerenciar acesso de planejamento de negócios
- Gerenciar Administração do Período

Além disso, suas configurações do perfil de acesso devem permitir que você acesse os seguintes tipos de registro:

- Plano Comercial
- Objetivo
- Conta do Plano
- Contato do Plano
- Oportunidade do Plano

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a objetivos:

- [Objetivos \(na página 412\)](#)
- [Trabalhando com a página inicial Objetivo \(na página 413\)](#)
- [Campos de Objetivo \(na página 415\)](#)

### Vinculando registros a objetivos

Você também pode vincular os seguintes registros a um objetivo, adicionando seções à página Detalhes do registro de objetivo:

- Objetivos

- Oportunidades
- Atividades

Para obter mais informações, consulte [Alterando a apresentação da sua página Detalhes \(na página 807\)](#).

### **Para vincular registros a um objetivo**

- 1 Na página Detalhes do Objetivo, clique em Editar layout.
- 2 Na página Detalhes da apresentação do objetivo, clique nas setas para adicionar a seção do registro e organizar as seções na página.
- 3 Clique em Salvar.

## **Campos de Objetivo**

Use a página Edição do objetivo para adicionar um objetivo ou atualizar detalhes de um objetivo existente. A página Edição do objetivo mostra o conjunto completo de campos de um objetivo.

**DICA:** você também pode editar objetivos na página Lista de objetivos e na página Detalhes do objetivo. Para obter mais informações sobre como atualizar registros, consulte [Atualizando detalhes do registro \(consulte Atualizando detalhes dos registros na página 123\)](#).

**OBSERVAÇÃO:** Os administradores da empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, como alterar os nomes dos tipos de registro, campos e opções em listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

A tabela a seguir fornece informações adicionais sobre alguns dos campos de objetivo.

Campo	Descrição
<b>Informações-Chave do Objetivo</b>	
Nome do Objetivo	O nome do objetivo. (Obrigatório.)
Nome do Plano	O plano comercial pai associado ao objetivo. Selecione o plano comercial usando o ícone Pesquisa.
Tipo	A finalidade geral do objetivo. Os exemplos são: Conhecimento, Educação, Relacionamento, Nova aquisição da conta, Aumentar penetração da conta, Teste do produto, Incentivo especial, Retenção da conta e Resposta competitiva. Selecione o tipo na lista suspensa. (Obrigatório.)
Status	O status atual do objetivo. Os exemplos são: Provisório, Enviado, Aprovação final, Atual, Expirado, Futuro e Retido. Selecione o status na lista suspensa. (Obrigatório.)
Nome da Conta	A conta associada ao objetivo. Clique no ícone Pesquisa para selecionar a conta.
Nome do Contato	O contato associado ao objetivo. Clique no ícone Pesquisa para selecionar o contato.
Nome do Produto	O produto associado ao objetivo. Clique no ícone Pesquisa para selecionar o produto.

Campo	Descrição
Período	<p>Um período define a hora de conclusão de um objetivo. Um objetivo de período é determinado pela definição do calendário fiscal da empresa, estabelecido pelo administrador da empresa. (Obrigatório.)</p> <p>Um período pode corresponder a um ano fiscal, trimestre, mês ou semana, por exemplo, Trimestre fiscal 1 2010. Os períodos disponíveis listados se baseiam no calendário fiscal definido pela empresa. Para obter mais informações sobre como definir calendários fiscais, consulte <a href="#">Sobre calendários fiscais (na página 1243)</a>.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> você requer o privilégio <i>Gerenciar administração do período para selecionar um período</i>.</p>
Período: Data de Início	A data de início de um período. Clique no ícone Calendário para selecionar a data de início.
Período: Data de Término	A data de término de um período. Clique no ícone Calendário para selecionar a data de término.
<b>Informações do Alvo</b>	
Receita do Objetivo	O destino da receita do objetivo, por exemplo 1.000.000.
Moeda	A moeda da receita (por exemplo, USD ou EURO). Clique no ícone da moeda para escolher a moeda obrigatória.
Data do Câmbio	A data relevante para converter a receita local em moedas usadas pela sede.
Público-alvo	O grupo de alvos ou a organização do objetivo, por exemplo, o médico é especialista em cardiologia.
Alvo do Objetivo	A meta ou o resultado do objetivo, expressado em unidades do objetivo, por exemplo, 1.000 para representar 1.000 chamadas de clientes.
Unidades do Objetivo	A unidade de expressão para o alvo do objetivo; por exemplo, Unidades de vendas, Número de chamadas, dólares (US\$) etc. Clique na lista suspensa para selecionar a unidade do objetivo.
<b>Informações Adicionais</b>	
Descrição	A descrição do objetivo.
Proprietário	<p>O proprietário do registro de objetivo.</p> <p>Dependendo do modo de propriedade de registro configurado pelo administrador da empresa para o tipo de registro, você pode ver o campo Proprietário, ou o campo Livro, ou ambos os campos na página Detalhe do registro, e um ou ambos os campos podem estar em branco. Para obter mais informações sobre modos de propriedade de registro, consulte <a href="#">Sobre acesso aos dados, compartilhamento de registro e propriedade de registro (consulte <a href="#">Sobre acesso a dados, compartilhamento de registros e propriedade de registro</a> na página 50)</a>.</p>

## Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a objetivos:

- [Objetivos \(na página 412\)](#)
- [Trabalhando com a página inicial Objetivo \(na página 413\)](#)
- [Gerenciando Objetivos \(na página 414\)](#)

## Contas do Plano

Use as páginas Conta do plano para criar, atualizar e rastrear contas do plano associadas a planos de negócios. Uma *conta do plano* mapeia contas e planos de negócios ou, em outras palavras, você usa contas do plano para associar contas a planos de negócios. Uma conta do plano permite que uma conta tenha vários planos de negócios (por exemplo, um para uma força de vendas geral e um para uma força de vendas especializada). Porém, um plano de negócios abrange várias contas (por exemplo, todas as contas em um território).

É possível que alguns usuários não interajam diretamente com o tipo de registro de conta do plano. Em vez disso, eles associam contas a planos de negócios na página de Detalhes do plano de negócios ou na página Detalhe da conta. Alguns usuários podem preferir trabalhar diretamente com o tipo de registro de conta do plano.

**OBSERVAÇÃO:** o administrador da sua empresa determinará quais guias estão disponíveis para você. Se sua responsabilidade não incluir o rastreamento de informações da conta do plano, a guia Conta do plano poderá ser excluída da sua configuração.

### Trabalhando com a página inicial Conta do plano

A página inicial Conta do plano é o ponto de partida para gerenciar contas do plano.

**OBSERVAÇÃO:** o administrador da empresa pode personalizar a apresentação de página inicial Conta do plano. Além disso, se sua função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar seções à página e removê-las da página.

### Criando uma conta do plano

Você pode criar uma nova conta do plano clicando no botão Novo na seção Contas do plano recém-modificadas. Para obter mais informações, consulte [Criando registros \(na página 54\)](#) e Campos de conta do plano (consulte [Campos da Conta do Plano](#) na página 419).

### Trabalhando com listas de contas do plano

A seção Lista de contas do plano mostra algumas listas filtradas. As listas filtradas são subconjuntos ou grupos de registros que permitem limitar o número de registros com o qual trabalhar por vez.

A tabela a seguir descreve as listas padrão para contas do plano.

Lista de Contas do Plano	Filtros
Todas as Contas do Plano	Todas as contas do plano para as quais você tenha visibilidade, independentemente de quem seja o proprietário da conta do plano.
Contas do plano recém-modificadas	Todas as contas com seu nome no campo Proprietário, classificadas pela data de modificação.

Para visualizar uma lista, clique no nome dela.

Para criar uma nova lista, clique em Nova. Para obter mais informações sobre criação de listas, consulte Criando e refinando listas (consulte [Creating and Refining Lists](#) na página 140).

Para revisar todas as listas disponíveis, criar uma nova, ou visualizar, editar ou excluir uma existente, clique em Gerenciar Listas. Essa página também inclui as listas padrão entregues pelo Oracle CRM On Demand. Essas listas são apenas para visualização. Portanto, não pode ser editadas ou excluídas.

### Exibindo contas do plano recentes

A seção Contas do plano recém-modificadas mostra as contas do plano modificadas mais recentemente.

Clique em Exibir lista completa para expandir a lista.

### Adicionando seções à página inicial Conta do plano

Se a função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar algumas ou todas as seções a seguir à página inicial Objetivo:

- Contas do plano recém-criadas
- Contas do plano recém-modificadas
- Minhas contas do plano recém-criadas
- Minhas contas do plano recém-modificadas
- Seções de relatório adicionais (O administrador da empresa pode disponibilizar seções de relatório para exibição na página inicial Conta do plano.)

### Para adicionar seções à página inicial Conta do plano

- 1 Na página inicial Conta do plano, clique em Editar layout.
- 2 Na página Apresentação da página inicial Conta do plano, clique nas setas direcionais para adicionar ou remover seções e organizá-las na página. Clique em Salvar.

## Gerenciando Contas do Plano

Para ver os procedimentos passo a passo que são comuns a vários tipos de registro, consulte:

- [Criando Registros \(na página 54\)](#)
- [Atualizando Detalhes dos Registros \(na página 123\)](#)
- Vinculando registros ao seu registro selecionado (consulte [Linking Records to Your Selected Record](#) na página 126)
- [Trabalhando com Listas \(na página 135\)](#)

**OBSERVAÇÃO:** Os administradores da empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, como alterar os nomes dos tipos de registro, campos e opções em listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

### Configurações do perfil de acesso e da função do usuário

Para trabalhar com páginas da Conta do plano, você deve ter os seguintes privilégios na função de usuário:

- Gerenciar acesso de planejamento de negócios
- Gerenciar Administração do Período

Além disso, suas configurações do perfil de acesso devem permitir que você acesse os seguintes tipos de registro:

- Plano Comercial

- Objetivo
- Conta do Plano
- Contato do Plano
- Oportunidade do Plano

### Informações Relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a contas do plano:

- [Contas do Plano \(na página 417\)](#)
- [Trabalhando com a página inicial Conta do plano \(na página 417\)](#)
- [Campos da Conta do Plano \(na página 419\)](#)

### Campos da Conta do Plano

Use a página Edição da conta do plano para adicionar uma conta do plano ou atualizar os detalhes de uma conta do plano existente.

**DICA:** você também pode editar contas do plano na página [Lista de contas do plano](#) e na página [Detalhes do plano da conta](#). Para obter mais informações sobre como atualizar registros, consulte [Atualizando detalhes do registro](#).

**OBSERVAÇÃO:** Os administradores da empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, como alterar os nomes dos tipos de registro, campos e opções em listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

A tabela a seguir fornece informações adicionais sobre alguns dos campos de conta do plano.

Campo	Descrição
<b>Informações-chave da conta do plano</b>	
Conta	A conta do Oracle CRM On Demand que é associada a esse registro de conta do plano. Clique no ícone Pesquisa para selecionar a conta associada. (Obrigatório.) Para obter mais informações sobre campos Conta, consulte <a href="#">Campos de conta</a> (consulte <a href="#">Campos da Conta</a> na página 308).
Conta Principal do Plano	Marque esta caixa de seleção para indicar qual conta (se houver alguma) é a conta principal associada a um plano.
Plano Comercial	O plano comercial associado ao registro de conta do plano. Clique no ícone Pesquisa para selecionar o plano comercial associado. (Obrigatório.)
Conta: Localização	As informações sobre a localização do campo Localização no registro de conta. Mostra o tipo de dependências operadas pela conta neste local, como Matrizes. (Apenas exibição.)
Conta: Prioridade	As informações de prioridade do campo Prioridade no registro de conta. Mostra a prioridade para a conta, como Alta, Média ou Baixa. (Apenas exibição.)
Conta: Tipo de Conta	As informações do tipo de conta do campo Tipo de conta no registro da conta. Mostra a relação da conta com sua empresa, como Cliente Potencial, Cliente, Parceiro ou Concorrente. (Apenas exibição.)

Campo	Descrição
Conta: Referência	As informações de referência da caixa de seleção Referência no registro de conta. Indica se a conta pode ser usada como uma referência para clientes potenciais ou representantes de vendas. (Apenas exibição.)
Conta: Proprietário	As informações de proprietário do campo Proprietário no registro de conta. Indica o alias do proprietário de registro da Conta. (Apenas exibição.)

### Informações Relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a contas do plano:

- [Contas do Plano \(na página 417\)](#)
- [Trabalhando com a página inicial Conta do plano \(na página 417\)](#)
- [Gerenciando Contas do Plano \(na página 418\)](#)

## Contatos do Plano

Use as páginas Contato do plano para criar, atualizar e rastrear contatos associados a planos comerciais. Um *contato do plano* é um registro que permite associar contatos a planos comerciais, o que possibilita que cada contato tenha vários planos comerciais. Por exemplo, você pode ter um contato do plano para uma força de vendas geral e outro para uma força de vendas especializada. Ao mesmo tempo, um contato do plano permite a um plano comercial abranger vários contatos, por exemplo, todos os contatos em um território.

Alguns usuários talvez não interajam diretamente com o tipo de registro do contato do plano, e sim associam contatos a planos de negócios na página de Detalhes do plano de negócios ou na página de Detalhes de contato. Outros usuários, no entanto, podem preferir trabalhar diretamente com o tipo de registro do contato do plano.

**OBSERVAÇÃO:** o administrador da empresa determina quais guias estão disponíveis para você. Se a sua responsabilidade não incluir o rastreamento de informações do Contato do plano, a guia Contato do plano poderá ser excluída da configuração.

### Trabalhando com a página inicial Contato do plano

A página inicial Contato do plano é o ponto de partida para gerenciar contatos do plano.

**OBSERVAÇÃO:** o administrador da empresa pode personalizar a apresentação de página inicial Contato do plano. Além disso, se a função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar seções à página e removê-las da página.

#### Criando um contato do plano

Você pode criar um novo contato do plano clicando no botão Novo na seção Contatos do plano recém-modificados. Para obter mais informações, consulte [Criando registros \(na página 54\)](#) e [Campos de contato do plano \(na página 422\)](#).

#### Trabalhando com listas de contatos do plano

A seção Lista de contatos do plano mostra algumas listas filtradas. As listas filtradas são subconjuntos ou grupos de registros que permitem limitar o número de registros com o qual trabalhar por vez.

A tabela a seguir descreve as listas padrão para contatos do plano.

Lista de Contatos do Plano	Filtros
Todos os Contatos do Plano	Todos os contatos do plano para os quais você tenha visibilidade, independentemente de quem seja o proprietário da conta do plano.
Contatos do plano recém-modificados	Todos os contatos contendo seu nome no campo Proprietário, classificadas pela data de modificação.

Para visualizar uma lista, clique no nome dela.

Para criar uma nova lista, clique em Nova. Para obter mais informações sobre criação de listas, consulte Criando e refinando listas (consulte [Creating and Refining Lists](#) na página 140).

Para revisar todas as listas disponíveis, criar uma nova, ou visualizar, editar ou excluir uma existente, clique em Gerenciar Listas. Essa página também inclui as listas padrão entregues pelo Oracle CRM On Demand. Essas listas são apenas para visualização. Portanto, não pode ser editadas ou excluídas.

### Exibindo contatos do plano recentes

A seção Contatos do plano recém-modificados mostra os contatos do plano modificados mais recentemente. Para expandir a lista, clique em Exibir lista completa.

### Adicionando seções à página inicial Contato do plano

Se a função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar algumas ou todas as seções a seguir à página inicial Contato do plano:

- Contatos do plano - Criação recente
- Contatos do plano recém-modificados
- Contatos do plano que possuo com criação recente
- Meus contatos do plano recém-modificados
- Seções de relatório adicionais (O administrador da empresa pode disponibilizar seções de relatório para exibição na página inicial Contato do plano.)

### Para adicionar seções à página inicial Contato do plano

- 1 Na página inicial Contato do plano, clique em Editar layout.
- 2 Na página Apresentação da página inicial Contato do plano, clique nas setas para adicionar ou remover seções e organizá-las na página. Clique em Salvar.

## Gerenciando Contatos do Plano

Para obter os procedimentos passo a passo para gerenciar contatos do plano comuns a muitos tipos de registro. Consulte:

- [Criando Registros \(na página 54\)](#)
- [Atualizando Detalhes dos Registros \(na página 123\)](#)
- Vinculando registros ao seu registro selecionado (consulte [Linking Records to Your Selected Record](#) na página 126)
- [Trabalhando com Listas \(na página 135\)](#)

**OBSERVAÇÃO:** Os administradores da empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, como alterar os nomes dos tipos de registro, campos e opções em listas. Portanto, as informações

exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

### Configurações do perfil de acesso e da função do usuário

Para trabalhar com páginas de Contato do plano, você deve ter os seguintes privilégios na função de usuário:

- Gerenciar acesso de planejamento de negócios
- Gerenciar Administração do Período

Além disso, suas configurações do perfil de acesso devem permitir que você acesse os seguintes tipos de registro:

- Plano Comercial
- Objetivo
- Conta do Plano
- Contato do Plano
- Oportunidade do Plano

### Informações Relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a contatos do plano:

- [Contatos do Plano \(na página 420\)](#)
- [Trabalhando com a página inicial Contato do plano \(na página 420\)](#)
- [Campos de Contato do Plano \(na página 422\)](#)

## Campos de Contato do Plano

Use a página Edição de contato do plano para adicionar um contato do plano ou atualizar detalhes de um contato do plano existente. A página Edição de contato do plano mostra o conjunto completo de campos de um contato do plano.

**DICA:** você também pode editar contatos do plano na página [Lista de contatos do plano](#) e na página [Detalhes do contato do plano](#). Para obter mais informações sobre como atualizar registros, consulte [Atualizando detalhes do registro](#).

**OBSERVAÇÃO:** Os administradores da empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, como alterar os nomes dos tipos de registro, campos e opções em listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

A tabela a seguir fornece informações adicionais sobre alguns dos campos de contato do plano.

Campo	Descrição
<b>Informações-chave do contato do plano</b>	
Contato	O contato do Oracle CRM On Demand que é associado a esse registro de contato do plano. Clique no ícone Pesquisa para selecionar o contato associado. (Obrigatório.)  Para obter mais informações sobre campos Contato, consulte <a href="#">Campos de contato</a> (consulte <a href="#">Contatos - Campos</a> na página 330).
Contato Principal do Plano	Marque esta caixa de seleção para designar se o contato é o contato principal do plano comercial.

Campo	Descrição
Contato: Nome	As informações no campo Nome no registro do contato. (Apenas exibição.)
Contato: Sobrenome	As informações no campo Sobrenome no registro do contato. (Apenas exibição.)
Contato: Conta	A conta associada ao contato. (Apenas exibição.)
Plano Comercial	O plano comercial associado ao registro de contato do plano. Clique no ícone Pesquisa para selecionar o plano comercial associado. (Obrigatório.)

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a contatos do plano:

- [Contatos do Plano \(na página 420\)](#)
- [Trabalhando com a página inicial Contato do plano \(na página 420\)](#)
- [Gerenciando Contatos do Plano \(na página 421\)](#)

## Oportunidades do Plano

Use as páginas Oportunidade do plano para criar, atualizar e controlar oportunidades associadas a um plano de negócios. Uma *oportunidade do plano* associa oportunidades a planos de negócios, o que permite que uma oportunidade seja associada a vários planos de negócios (por exemplo, um para uma força de vendas geral e outra para uma força de vendas especializada). Um plano de negócios pode se relacionar a várias oportunidades simultaneamente.

Alguns usuários talvez não interajam diretamente com o tipo de registro da oportunidade do plano, e sim associam oportunidades a planos de negócios na página de Detalhes do plano de negócios ou na página de Detalhes da oportunidade. Porém, outros usuários podem preferir trabalhar diretamente com o tipo de registro da oportunidade do plano.

**OBSERVAÇÃO:** o administrador da empresa determina quais guias estão disponíveis para você. Se a sua responsabilidade não incluir o rastreamento de informações sobre a Oportunidade do plano, a guia Plano da oportunidade poderá ser excluída da configuração.

### Trabalhando com a página inicial Oportunidade do plano

A página inicial Oportunidade do plano é o ponto de partida para gerenciar oportunidades do plano.

**OBSERVAÇÃO:** o administrador da empresa pode personalizar a apresentação de página inicial Oportunidade do plano. Além disso, se a função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar seções à página e removê-las da página.

#### Criando uma oportunidade do plano

Você pode criar uma nova oportunidade do plano clicando no botão Novo na seção Oportunidades do plano recém-modificadas. Para obter mais informações, consulte [Criando registros \(na página 54\)](#) e Campos de oportunidade do plano (consulte [Campos da Oportunidade do Plano](#) na página 425).

#### Trabalhando com listas de oportunidades do plano

A seção Lista de Oportunidades do plano mostra algumas listas filtradas. As listas filtradas são subconjuntos ou grupos de registros que permitem limitar o número de registros com o qual trabalhar por vez.

A tabela a seguir descreve as listas padrão para oportunidades do plano.

Lista de Oportunidades do Plano	Filtros
Todas as Oportunidades do Plano	Todas as oportunidades do plano para os quais você tenha visibilidade, independentemente de quem seja o proprietário da oportunidade do plano.
Oportunidades do plano recém-modificadas	Todas as oportunidades contendo seu nome no campo Proprietário, classificadas pela data de modificação.

Para visualizar uma lista, clique no nome dela.

Para criar uma nova lista, clique em Nova. Para obter mais informações sobre criação de listas, consulte Criando e refinando listas (consulte [Creating and Refining Lists](#) na página 140).

Para revisar todas as listas disponíveis, criar uma nova, ou visualizar, editar ou excluir uma existente, clique em Gerenciar Listas. Essa página também inclui as listas padrão entregues pelo Oracle CRM On Demand. Essas listas são apenas para visualização. Portanto, não pode ser editadas ou excluídas.

### Exibindo oportunidades do plano recentes

A seção Oportunidades do plano recém-modificadas mostra as oportunidades do plano modificadas mais recentemente. Para expandir a lista, clique em Exibir lista completa.

### Adicionando seções à página inicial Oportunidade do plano

Se a função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar algumas ou todas as seções a seguir à página inicial Oportunidade do plano:

- Oportunidades do plano recém-criadas
- Oportunidades do plano recém-modificadas
- Minhas oportunidades do plano recém-criadas
- Minhas oportunidades do plano recém-modificadas
- Seções de relatório adicionais (O administrador da empresa pode disponibilizar seções de relatório para exibição na página inicial Oportunidade do plano.)

### Para adicionar seções à página inicial Oportunidade do plano

- 1 Na página inicial Oportunidade do plano, clique em Editar layout.
- 2 Na página Apresentação da página inicial Oportunidade do plano, clique nas setas para adicionar ou remover seções e organizá-las na página. Clique em Salvar.

## Gerenciando Oportunidades do Plano

Para obter os procedimentos passo a passo para gerenciar oportunidades do plano comuns a muitos tipos de registro. Consulte:

- [Criando Registros \(na página 54\)](#)
- [Atualizando Detalhes dos Registros \(na página 123\)](#)
- Vinculando registros ao seu registro selecionado (consulte [Linking Records to Your Selected Record](#) na página 126)
- [Trabalhando com Listas \(na página 135\)](#)

**OBSERVAÇÃO:** Os administradores da empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, como alterar os nomes dos tipos de registro, campos e opções em listas. Portanto, as informações

exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

### Configurações do perfil de acesso e da função do usuário

Para trabalhar com páginas da Oportunidade do plano, você deve ter os seguintes privilégios na função de usuário:

- Gerenciar acesso de planejamento de negócios
- Gerenciar Administração do Período

Além disso, suas configurações do perfil de acesso devem permitir que você acesse os seguintes tipos de registro:

- Plano Comercial
- Objetivo
- Conta do Plano
- Contato do Plano
- Oportunidade do Plano

### Informações Relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a oportunidades:

- [Oportunidades do Plano \(na página 423\)](#)
- [Trabalhando com a página inicial Oportunidade do plano \(na página 423\)](#)
- [Campos da Oportunidade do Plano \(na página 425\)](#)

## Campos da Oportunidade do Plano

Use a página Edição da oportunidade do plano para adicionar uma oportunidade do plano ou atualizar os detalhes de uma oportunidade do plano existente.

**DICA:** você também pode editar oportunidades do plano na página [Lista de oportunidades do plano](#) e na página [Detalhes da oportunidade do plano](#). Para obter mais informações sobre como atualizar registros, consulte [Atualizando detalhes do registro](#).

**OBSERVAÇÃO:** Os administradores da empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, como alterar os nomes dos tipos de registro, campos e opções em listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

A tabela a seguir fornece informações adicionais sobre alguns dos campos de oportunidade do plano.

Campo	Descrição
<b>Informações da Oportunidade do Plano</b>	
Plano Comercial	O plano comercial associado ao registro de oportunidade do plano. Clique no ícone Pesquisa para selecionar o plano comercial. (Obrigatório.) Para obter mais informações sobre planos comerciais, consulte <a href="#">Planos comerciais (na página 407)</a> .
Oportunidade	A oportunidade no Oracle CRM On Demand que é associada a esse registro de oportunidade do plano. Clique no ícone Pesquisa para selecionar a oportunidade associada. (Obrigatório.)

Campo	Descrição
	Para obter mais informações sobre oportunidades, consulte <a href="#">Oportunidades (na página 335)</a> .
Oportunidade: Conta	A conta associada à oportunidade. (Apenas exibição.)
Oportunidade: Data de Fechamento	A data de fechamento esperada associada à oportunidade. (Apenas exibição.)
Oportunidade: Previsão	Se a caixa de seleção for marcada, ela indicará que a oportunidade deve ser incluída no cálculo da receita de previsão. (Apenas exibição.)
Oportunidade: Proprietário	As informações do campo Proprietário no registro de oportunidade. O proprietário e a pessoa que está atribuída a essa oportunidade. (Apenas exibição.)
Oportunidade: Receita	A receita potencial associada à oportunidade. (Apenas exibição.)

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a oportunidades do plano:

- [Oportunidades do Plano \(na página 423\)](#)
- [Trabalhando com a página inicial Oportunidade do plano \(na página 423\)](#)
- [Gerenciando Oportunidades do Plano \(na página 424\)](#)

# 6

## Soluções e Solicitações de Serviço

---

O Oracle CRM On Demand fornece os seguintes tipos de registro para informações sobre serviços do cliente:

- **Solicitações de Serviço.** Use estas páginas para gerenciar solicitações de serviço de clientes para produtos ou serviços.
- **Soluções.** Use estas páginas para armazenar respostas para perguntas ou problemas de serviço comuns.

### Processo de gerenciamento de solicitações de serviço

Para gerenciar solicitações de serviço, execute as seguintes tarefas:

- 1 Criando uma solicitação de serviço (consulte [Criando uma solicitação de serviço](#) na página 427).
- 2 [Trabalhando em uma Solicitação de Serviço](#) (na página 427).
- 3 [Resolvendo uma Solicitação de Serviço](#) (na página 427).
- 4 [Fechando uma Solicitação de Serviço](#) (na página 428).

As solicitações de serviço podem resultar de chamadas de entrada do cliente.

#### Criando uma solicitação de serviço

Para criar uma solicitação de serviço, realize as seguintes tarefas:

- 1 Verificar as informações sobre cliente e registrar a emissão de serviço.
- 2 Usar scripts de serviço para aplicar procedimentos de empresa com consistência, como identificar problemas e escaloná-los.  
Para obter mais informações sobre scripts, consulte [Usando scripts de solicitação de serviço](#) (na página 432).
- 3 Atribuir solicitações de serviço a representantes. Consulte [Atribuindo solicitações de serviço](#) (na página 431).

#### Trabalhando em uma Solicitação de Serviço

Para trabalhar em uma solicitação de serviço, realize as seguintes tarefas:

- 1 Registrar as chamadas de acompanhamento.
- 2 Registre as tarefas.
- 3 Registrar observações para gravar as ações executadas para auxiliar o cliente.

Para obter mais informações sobre como adicionar atividades a solicitações de serviço. Consulte [Criando atividades](#) (na página 215) e [Campos de atividade](#) (na página 248).

#### Resolvendo uma Solicitação de Serviço

Para resolver uma solicitação de serviço, realize as seguintes tarefas:

- 1 Pesquisar a biblioteca de soluções para obter informações para ajudar a resolver a solicitação do cliente. Consulte [Revisando soluções](#) (na página 441).

- 2 Vincular as soluções apropriadas à solicitação de serviço e classificar sua utilidade para que a biblioteca possa ser monitorada e melhorada continuamente. Consulte [Classificando soluções \(na página 442\)](#).
- 3 Use relatórios pré-criados ou personalizados para identificar os problemas. Consulte Execução de relatórios (consulte [Executando análises](#) na página 853).
- 4 Realizar a ação imediata para resolvê-los. Se você não encontrar uma solução, adicione uma nova solução à biblioteca, consulte Gerenciamento de soluções (consulte [Gerenciando Soluções](#) na página 440).

## Fechando uma Solicitação de Serviço

Para fechar uma solicitação de serviço, realize as seguintes tarefas:

- 1 Registrar as atividades de conclusão.
- 2 Fechar a solicitação de serviço quando resolvida. Consulte [Fechando solicitações de serviço resolvidas \(na página 433\)](#).

## Solicitações de Serviço

Use as páginas Solicitação de serviço para registrar, controlar e direcionar solicitações do cliente para informações ou assistência. Uma *solicitação de serviço* mantém todas as informações detalhadas e relevantes sobre uma atividade de serviço específica. Você também pode usar a solicitação de serviço para capturar informações adicionais, como soluções ou atividades exigidas para resolver a solicitação de serviço. Os representantes de serviço podem acessar todas as informações relevantes sobre solicitações de serviço em um único local. Para garantir que um registro de solicitação de serviço capture todas as atividades de serviço, as alterações nos registros são controladas por meio de uma trilha de auditoria. Para obter informações sobre como lidar com solicitações de serviço, consulte Processo de Gerenciamento das Solicitações de Serviço (consulte [Processo de gerenciamento de solicitações de serviço](#) na página 427).

## Trabalhando com a Solicitação de serviço - Página inicial

A Página inicial da solicitação de serviço é o ponto inicial para gerenciar solicitações de serviço.

**OBSERVAÇÃO:** o administrador da empresa pode personalizar a apresentação da sua Página inicial da solicitação de serviço. Além disso, se sua função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar seções à página e removê-las da página.

### Criando uma solicitação de serviço

Você pode criar um registro da solicitação de serviço clicando no botão Novo na seção Minhas solicitações de serviço abertas. Para obter mais informações sobre solicitações de serviço, consulte [Atribuindo solicitações de serviço \(na página 431\)](#) e Campos de solicitação de serviço (consulte [Campos da Solicitação de Serviço](#) na página 433).

### Trabalhando com listas de solicitações de serviço

A seção Solicitação de serviço - Listas mostra várias listas. O Oracle CRM On Demand apresenta um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas. Você e seus gerentes podem criar listas adicionais, baseadas em diferentes critérios.

A tabela a seguir descreve as listas padrão das solicitações de serviço.

Lista de Solicitação de Serviço	Filtros
Todas as Solicitações de Serviço	nenhum
Todas as solicitações de serviço fechadas	Status = Fechado

Lista de Solicitação de Serviço	Filtros
Todas as solicitações de serviço escaladas	Status = Aberto - Escalado
Todas as solicitações de serviço abertas	Status = Aberto, Status = Aberto - Escalado
Todas as solicitações de serviço recém-criadas	Todas as solicitações de serviço, classificadas pela data de criação
Todas as solicitações de serviço recém-modificadas	Todas as solicitações de serviço, classificadas pela data de modificação
Minhas solicitações de serviço abertas	Status != Aberto (exibe registros contendo seu nome de usuário no campo Proprietário)
Minhas Solicitações de Serviço	Solicitações de serviço contendo seu nome no campo Proprietário

Para visualizar uma lista, clique no nome dela.

Para criar uma nova lista, clique em Nova. Para obter mais informações sobre criação de listas, consulte Criando e refinando listas (consulte [Creating and Refining Lists](#) na página 140).

Para revisar todas as listas disponíveis, criar uma nova, ou visualizar, editar ou excluir uma existente, clique em Gerenciar Listas. Essa página também inclui as listas padrão entregues pelo Oracle CRM On Demand. Essas listas são apenas para visualização. Portanto, não pode ser editadas ou excluídas.

### Exibindo solicitações de serviço abertas

A seção Minhas solicitações de serviço abertas mostra uma lista de suas solicitações de serviço abertas, na ordem em que elas foram criadas. Para expandir a lista, clique no link Exibir lista completa.

### Exibindo tarefas relacionadas à solicitação de serviço

A seção Tarefas relacionadas à solicitação de serviço mostra tarefas relacionadas à solicitação de serviço abertas atribuídas a você, classificadas por prazo e prioridade. Ela mostra estas informações:

- **Data de Vencimento.** Prazo da tarefa, conforme definida por você ou pelo seu gerente.
- **Prioridade.** Prioridade das tarefas, conforme definida por você ou seu gerente, como 1-Alta, 2-Média ou 3-Baixa. A prioridade da tarefa é indicada pelas setas: uma seta para cima para prioridade alta, nenhuma seta para prioridade média e uma seta para baixo para prioridade baixa.

**OBSERVAÇÃO:** Se o administrador de sua empresa alterar os valores de exibição do campo Prioridade dos valores padrão (por exemplo, do valor padrão de *1-Alto* para um valor de *Mais alto*), o Oracle CRM On Demand não exibirá setas no campo Prioridade das listas de tarefa, a menos que o administrador de sua empresa utilize os seguintes padrões: *1-rótulo*, *2-rótulo* ou *3-rótulo*, quando *rótulo* é o nome que o administrador da empresa dá à prioridade de tarefa. Neste caso, Oracle CRM On Demand exibe uma seta para cima para *1-rótulo*, nenhuma seta para *2-rótulo*, uma seta para baixo para *3-rótulo* e nenhuma seta para quaisquer outros valores de exibição. Por exemplo, Oracle CRM On Demand exibe uma seta para cima para um valor de *1-Meu mais alto*, mas não exibirá nenhuma seta para um valor de *Meu mais alto*. Oracle CRM On Demand não exibe setas para valores personalizados que o administrador da empresa adicionar à lista de opções para o campo Prioridade. Para obter mais informações sobre como alterar os valores padrão para lista de opções, como o campo Prioridade, consulte Alterando valores da lista de opções (consulte [Changing Picklist Values](#) na página 1345).

- **Assunto.** Título da tarefa. Clique no link para revisar a tarefa.

- **Solicitação de Serviço.** Número que o sistema atribui para identificar a solicitação de serviço.

Clique em Exibir lista completa para expandir a lista de tarefas relacionadas à solicitação de serviço.

### Exibindo relatórios de solicitações de serviço abertas

A seção Análise de solicitações de serviço abertas mostra relatórios de solicitações de serviço por origem, área do produto, nome do usuário ou prioridade. Você pode clicar em uma seção de gráfico ou em um item de tabela para ver os detalhes e determinar o que precisa ser feito para resolver os problemas imediatamente. Também é possível alterar as categorias na lista suspensa para exibir os mesmos dados de outra perspectiva.

Por exemplo, você pode:

- Usar essa análise para se manter informado sobre solicitações de serviço abertas e escaladas.
- Filtrar por Área do produto para ver quais áreas estão gerando a maioria das chamadas.
- Filtrar por Nome de usuário para ver como a carga de trabalho está dividida entre a equipe.
- Filtrar por Prioridade para ver os problemas do nível de serviço que estão sendo relatados.

Para acessar outros tipos de análises de serviços, acesse a guia Analytics.

### Adicionando seções à página inicial da solicitação de serviço

Se sua função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar algumas ou todas as seções a seguir à sua Página inicial de solicitação de serviço:

- Tarefas Relacionadas à Solicitação de Serviço
- Minhas tarefas relacionadas à solicitação de serviço atual (tarefas com a data de vencimento hoje)
- Seções de relatório adicionais (o administrador da empresa pode disponibilizar seções de relatório para exibição na sua Página inicial de solicitações de serviço)

### Para adicionar seções à sua Página inicial da solicitação de serviço

- 1 Na Página inicial da solicitação de serviço, clique no link Editar apresentação.
- 2 Na página Apresentação da página inicial da solicitação de serviço, use as setas de direção para adicionar ou remover seções e para organizar as seções na página.
- 3 Clique em Salvar.

## Gerenciando Solicitações de Serviço

Para gerenciar solicitações de serviço, execute as seguintes tarefas:

- [Atribuindo Solicitações de Serviço \(na página 431\)](#)
- [Usando scripts de solicitação de serviço \(na página 432\)](#)
- Adicionando soluções às solicitações de serviço (consulte [Adicionando soluções a solicitações de serviço](#) na página 432)
- [Escalonando Solicitações de Serviço \(na página 433\)](#)
- [Fechando solicitações de serviço resolvidas \(na página 433\)](#)

Para ver os procedimentos passo a passo que são comuns a vários tipos de registro, consulte:

- [Criando Registros \(na página 54\)](#)
- [Atualizando Detalhes dos Registros \(na página 123\)](#)
- Vinculando registros ao seu registro selecionado (consulte [Linking Records to Your Selected Record](#) na página 126)
- [Trabalhando com Listas \(na página 135\)](#)
- Exibindo trilhas de auditoria de registros (consulte [Viewing Audit Trails for Records](#) na página 189)

**OBSERVAÇÃO:** Os administradores da empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, como alterar os nomes dos tipos de registro, campos e opções em listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

### Tópicos relacionados

Consulte o seguinte tópico de informações relacionadas:

- [Trabalhando com o Oracle Social Network \(na página 452\)](#)

### Atribuindo Solicitações de Serviço

Quando você cria uma solicitação de serviço, o campo do proprietário fica em branco. Você pode atribuir o proprietário manualmente ou, se a empresa usar o gerente de atribuições e o tipo de registro Solicitação de serviço for configurado para o modo de usuário ou o modo misto da propriedade de registro, a solicitação de serviço poderá ser atribuída automaticamente a um proprietário quando a solicitação for salva pela primeira vez. Para obter mais informações sobre modos de propriedade de registro, consulte [Sobre acesso aos dados, compartilhamento de registros e propriedade de registro](#) (consulte [Sobre acesso a dados, compartilhamento de registros e propriedade de registro](#) na página 50).

**OBSERVAÇÃO:** O gerente de atribuições só pode reatribuir registros a usuários. Ele só poderá reatribuir registros se o tipo de registro estiver configurado no modo de usuário ou no modo misto de propriedade de registro. Se houver um livro personalizado principal atribuído ao registro antes do gerente de atribuições reatribuir o registro a um proprietário, o gerente de atribuições removerá o livro principal do registro. O gerente de atribuições não poderá reatribuir registros se o tipo de registro estiver configurado no modo de livro. Se você configurar um tipo de registro no modo de livro, será altamente recomendável inativar todos os grupos de regras para esse tipo de registro.

Se uma solicitação de serviço já tiver sido atribuída e os níveis de acesso permitirem, você poderá reatribuir a solicitação alterando o nome do proprietário ou o livro personalizado principal na solicitação. Além disso, se a empresa usar o gerente de atribuições e o tipo de registro Solicitação de serviço for configurado para o modo de usuário ou o modo misto da propriedade de registro, você poderá reatribuir uma solicitação de serviço a um novo proprietário de uma das seguintes formas:

- Marque a caixa de seleção Reatribuir proprietário conforme a solicitação.
- Exclua o nome do proprietário ou o livro personalizado principal da solicitação.

A marcação da caixa de seleção Reatribuir proprietário ou a exclusão do nome do proprietário ou do livro personalizado principal aciona o gerente de atribuições para processar a solicitação de serviço novamente e atribuí-la a um proprietário de acordo com as regras configuradas pela empresa.

**OBSERVAÇÃO:** Se uma solicitação de serviço tiver um status Fechado, o gerente de atribuições irá ignorar a solicitação de serviço, e ela não será reatribuída. Além disso, o tempo de processamento para reatribuir registros pode variar, dependendo da complexidade das regras de atribuição da empresa, do número de registros a serem reatribuídos e da carga do sistema atual.

### Para atribuir manualmente uma solicitação de serviço

- 1 Selecione a solicitação de serviço que você deseja atribuir.  
Para obter instruções sobre como localizar solicitações de serviço, consulte [Localizando registros \(na página 79\)](#).
- 2 Na página Detalhes da solicitação de serviço, clique em Editar.
- 3 Na página Solicitação de serviço - Edição, posicione o cursor sobre o campo Proprietário ou Livro, clique no ícone Pesquisa e, em seguida, selecione um novo proprietário ou livro na janela Pesquisa.

- 4 Salve suas alterações.

### Usando scripts de solicitação de serviço

O administrador da empresa pode ter definido scripts de avaliação para ajudar a obter informações sobre as solicitações de serviço (scripts da chamada) ou avaliar os níveis de satisfação do cliente (Pesquisas de satisfação do cliente). Um script de avaliação consiste em uma série de perguntas que você usa para coletar dados do cliente. As respostas são pontuadas, recebem uma ponderação e são comparadas com um determinado limite para determinar o resultado apropriado ou o curso de ação.

**Antes de começar.** Para usar scripts de avaliação, sua função do usuário deve ser configurada para permitir o acesso aos registros de avaliação. Para obter mais informações sobre as configurações necessárias, consulte [Sobre scripts de avaliação \(na página 2006\)](#)

#### **Para usar um script de solicitação de serviço**

- 1 Selecione a solicitação de serviço.  
Para obter mais informações sobre como selecionar solicitações de serviço, consulte [Localizando registros \(na página 79\)](#).
- 2 Na página Detalhes de solicitação de serviço, role até a seção Scripts da chamada ou a seção Pesquisas de satisfação do cliente e clique em Adicionar.  
**OBSERVAÇÃO:** se a seção Scripts da Chamada ou a seção Pesquisas de satisfação do cliente não for mostrada, clique no link Editar layout no canto superior direito da página e adicione a seção apropriada ao layout da página. Essas seções só estarão disponíveis para adição à página se o administrador da empresa configurar.
- 3 Na janela de Pesquisa, procure o script apropriado e clique em Selecionar. Você pode usar os campos de filtro na parte superior da janela de Pesquisa para filtrar a lista de scripts.
- 4 Na janela Scripts da Chamada ou Pesquisas de satisfação do cliente, selecione a resposta para cada pergunta de script e clique em Salvar.

A página Detalhes da solicitação de serviço reaparece. Dependendo do resultado do script, alguns dos campos no registro podem ter sido atualizados automaticamente.

### Adicionando soluções a solicitações de serviço

Você pode adicionar uma solução existente às solicitações de serviço. Para obter mais informações sobre soluções, consulte [Soluções \(na página 437\)](#).

#### **Para adicionar uma solução a uma solicitação de serviço**

- 1 Selecione a solicitação de serviço.  
Para obter mais informações sobre como selecionar solicitações de serviço, consulte [Localizando registros \(na página 79\)](#).
- 2 Role até a seção Soluções da página Detalhes da solicitação de serviços e clique em Adicionar.  
É exibida uma lista de soluções que foram aprovadas e publicadas.
- 3 Para limitar o número de soluções que aparecem, use as opções de filtragem para pesquisar palavras-chave ou ID de solução.
- 4 Clique em Visualizar para ver os detalhes da solução para verificar se ela atende às preocupações do cliente.
- 5 Clique no link Selecionar ao lado de cada solução que você deseja adicionar à solicitação de serviço e, em seguida, clique em OK.

- 6 Altere o status da solicitação de serviço para Pendente até confirmar com o cliente se o problema foi resolvido da seguinte forma:
  - a Na página Detalhes da solicitação de serviço, clique no campo Status e selecione o status Pendente na lista suspensa.
  - b Clique no ícone da marca de seleção verde no campo Status para salvar a alteração.

## Escalonando Solicitações de Serviço

Você pode escalar uma solicitação de serviço para que ela se destaque como um assunto urgente.

### *Para escalar uma solicitação de serviço*

- 1 Na página Lista de solicitações de serviço, clique no campo Status da Solicitação de serviço que deseja escalar.
- 2 Selecione Aberto-Escalado na lista suspensa do campo.
- 3 Clique no ícone da marca de seleção verde no campo Status para salvar a alteração.

A política da empresa determina quais medidas são tomadas quando uma solicitação de serviço é escalada. Por exemplo, o administrador da empresa pode definir uma regra de workflow que envia um e-mail ou gere uma tarefa quando uma solicitação de serviço for escalada.

É possível criar um lista filtrada para mostrar todas as solicitações de serviço escaladas às quais você tem acesso.

## Fechando solicitações de serviço resolvidas

Depois que tiver atendido satisfatoriamente à solicitação do cliente, você poderá fechar a solicitação de serviço.

**Antes de começar:** exiba a página Detalhes da solicitação de serviço para ter certeza de que a solicitação de serviço esteja concluída, verificando o seguinte:

- Todas as atividades na solicitação de serviço têm um status Concluído, indicando que você acompanhou seu cliente.
- Se a empresa usar soluções, elas serão vinculadas ao registro da solicitação de serviço, indicando como o problema foi resolvido.

### *Para fechar uma solicitação de serviço resolvida*

- 1 Na página Lista de solicitações de serviço, clique no campo Status da Solicitação de serviço que deseja fechar.
- 2 Selecione Fechado na lista suspensa do campo.
- 3 Clique no ícone da marca de seleção verde no campo Status para salvar a alteração.

## Campos da Solicitação de Serviço

Use a página Solicitação de serviço - Edição para adicionar uma solicitação de serviço ou atualizar detalhes de uma solicitação de serviço existente.

**DICA:** também é possível editar solicitações de serviço na página Solicitação de serviço - Lista e na página Solicitação de serviço - Detalhe. Para obter mais informações sobre como atualizar registros, consulte [Atualizando detalhes do registro \(consulte Atualizando detalhes dos registros na página 123\)](#).

A página Solicitação de serviço - Edição mostra o conjunto completo de campos de uma solicitação de serviço, conforme mostrado na tabela a seguir.

**OBSERVAÇÃO:** os administradores da empresa podem personalizar seu aplicativo de várias maneiras, por exemplo, alterando nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas suspensas. Portanto, as informações que você vê na tela podem ser diferentes das informações padrão descritas nesta tabela.

A tabela a seguir fornece informações adicionais sobre os alguns campos.

Campo	Descrição
<b>Informações do Contato</b>	
Número Sol. Serv.	ID da solicitação de serviço. Gerado pelo sistema.
Conta	Conta vinculada à solicitação de serviço.
Contato	Contato vinculado à solicitação de serviço.
Nº de Telefone Comercial	Número de telefone comercial do contato. Herdado do registro de Contato.
E-mail	Endereço de e-mail do contato. Herdado do registro de Contato.
Endereço	Endereço do contato ou da conta para o qual a solicitação de serviço foi realizada. Você pode selecionar esse endereço em uma lista de endereços associados à conta ou ao contato relacionado ao registro de solicitação de serviço.
<b>Informações Detalhadas do Serviço</b>	
Área	Categoria da solicitação de serviço, como Produto, Instalação, Manutenção, Treinamento, Outros.
Causa	Motivo da solicitação de serviço, como Instruções pouco claras, Usuário precisa de treinamento, Problema antigo, Novo problema, Outros
Tipo	Tipo da solicitação de serviço, como Pergunta, Problema, Solicitação de melhoria, Outros.
Origem	Método pelo qual a solicitação de serviço é recebida, como Telefone, Web, E-mail, Fax.
Prioridade	Indicação da prioridade, como 1-Urgente, 2-Alta, 3-Média, 4-Baixa.
Status	Status da solicitação de serviço, como Aberto, Pendente, Fechado, Aberto-Escalado, Cancelado. Algumas listas filtradas e relatórios usam o campo Status para determinar quais solicitações de serviço serão incluídas.  <b>OBSERVAÇÃO:</b> os administradores poderão editar a lista de opções Status e adicionar novos valores ou atualizar os valores existentes, se a sua função incluir os privilégios Personalizar Aplicativo - Editar Lista de Opções "Status" da Solicitação de Serviço e Personalizar Aplicativo. Para obter informações sobre a personalização de valores da lista de opções, consulte Alterando Valores da Lista de Opções (consulte <a href="#">Changing Picklist Values</a> na página 1345).

Campo	Descrição
	<p><b>CUIDADO:</b> Quando o campo Status em uma solicitação de serviço é definido como Fechado ou Cancelado, Oracle CRM On Demand atualiza automaticamente o campo Hora do Fechamento na solicitação de serviço para mostrar a data e a hora em que o status foi alterado. Conseqüentemente, é enfaticamente recomendável que a sua empresa não desative um desses valores na lista de opções Status para o tipo de registro Solicitação de Serviço. No entanto, a sua empresa pode alterar o nome de exibição para o valor Fechado, ou o valor Cancelado, ou para ambos os valores. Se a sua empresa alterar o nome de exibição para o valor Fechado, Oracle CRM On Demand atualizará o campo Hora do Fechamento em uma solicitação de serviço quando o status na solicitação de serviço for alterado para o valor que foi originalmente chamado de Fechado. De maneira semelhante, se a sua empresa alterar o nome de exibição para o valor Cancelado, Oracle CRM On Demand atualizará o campo Hora do Fechamento em uma solicitação de serviço quando o status na solicitação de serviço for alterado para o valor que foi originalmente chamado de Cancelado.</p>
Hora de Abertura	Data e hora em que você criou a solicitação de serviço. Gerado pelo sistema.
Hora do Fechamento	<p>Data e hora em que o status da solicitação de serviço muda para Fechado ou Cancelado. Gerado pelo sistema.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> o administrador pode alterar os nomes de exibição para os valores de status Fechado e Cancelado.</p>
Proprietário	<p>O apelido do proprietário do registro da solicitação de serviço.</p> <p>Normalmente, o proprietário de um registro pode atualizar o registro, transferi-lo para outro proprietário ou excluí-lo. No entanto, o administrador da empresa pode ajustar os níveis de acesso para restringir ou expandir o acesso de um usuário.</p> <p>O valor no campo Proprietário afeta quais registros são incluídos nos relatórios que você ou os gerentes executam nas páginas do Analytics.</p> <p>Dependendo do modo de propriedade de registro configurado pelo administrador da empresa para o tipo de registro, você pode ver o campo Proprietário, ou o campo Livro, ou ambos os campos na página Detalhe do registro, e um ou ambos os campos podem estar em branco. Para obter mais informações sobre modos de propriedade de registro, consulte <a href="#">Sobre acesso aos dados, compartilhamento de registro e propriedade de registro</a> (consulte <a href="#">Sobre acesso a dados, compartilhamento de registros e propriedade de registro</a> na página 50).</p>

Campo	Descrição
Reatribuir Proprietário	<p>Indica que a solicitação de serviço deve ser reatribuída. Se o administrador da empresa tiver configurado as regras de atribuição da solicitação de serviço, a seleção do campo acionará o gerente de atribuições em Oracle CRM On Demand para processar a solicitação de serviço novamente e atribuí-la de acordo com as regras. O gerente de atribuições só pode reatribuir registros a usuários. Ele só poderá reatribuir registros se o tipo de registro estiver configurado no modo de usuário ou no modo misto de propriedade de registro. O gerente de atribuições não poderá reatribuir registros se o tipo de registro estiver configurado no modo de livro. Para obter mais informações sobre modos de propriedade de registro, consulte Sobre acesso aos dados, compartilhamento de registro e propriedade de registro (consulte <a href="#">Sobre acesso a dados, compartilhamento de registros e propriedade de registro</a> na página 50).</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> ao marcar essa caixa de seleção, o nome no campo Proprietário será alterado quando você salvar o registro. No entanto, dependendo da complexidade das regras de atribuição da empresa, do número de registros a ser reatribuído e da carga do sistema atual, pode demorar para que as tarefas que são automaticamente executadas sejam concluídas, por exemplo, enviar o e-mail de notificação.</p>
<b>Informações Adicionais</b>	
Assunto	Resumo da solicitação de serviço.
Descrição	Informações adicionais sobre a solicitação de serviço. Limite de 16.350 caracteres.
Veículo	O número do ID do veículo (VIN) se um veículo estiver associado à solicitação de serviço.

### Campos do Oracle Social Engagement and Monitoring

Se estiver usando o Oracle Social Engagement and Monitoring, o administrador poderá adicionar alguns ou todos os campos a seguir à página Solicitação de Serviço. Para obter mais informações, consulte [Sobre o Oracle Social Engagement and Monitoring](#) (na página 445).

Campo	Descrição
Mídia Social	O ID do registro da mídia social referente a um problema.
Mídia social: Link do autor	O URL para o perfil do autor no site da mídia social
Mídia Social: Comunidade	O nome, como Facebook ou Twitter, do site de mídia social em que a mensagem foi publicada.
Mídia social: Pontuação da influência	A pontuação da influência conforme enviada pelo parceiro.

Campo	Descrição
Mídia social:Dados publicados	Os dados publicados da mídia social.
Mídia social:Link da publicação	O URL para a publicação da mídia social.
Mídia social:Data da publicação	A data em que a mensagem foi publicada.
Mídia social:Pontuação do sentimento	A pontuação do sentimento conforme enviada pelo parceiro.
Mídia Social: Tópico	O nome do tópico da publicação conforme extraído da publicação.

## Soluções

Use as páginas Solução para criar, atualizar e controlar soluções. As *soluções* contêm informações sobre como resolver o problema de um cliente. Ao manter uma base de conhecimento de soluções, os representantes de serviço têm acesso a uma base de conhecimento centralizada que os ajuda a resolver os problemas do cliente. Além disso, a base de conhecimento é expandida conforme os usuários interagem com os clientes e criam novas soluções.

O Oracle CRM On Demand rastreia o uso das soluções e permite que os usuários classifiquem soluções. Essas informações ajudam as organizações a melhorar as soluções que fornecem aos clientes e a identificar problemas nos produtos ou serviços. As soluções usadas com mais frequência podem indicar um defeito do produto. As baixas classificações de uma solução podem indicar a necessidade de melhoria da solução.

### Sobre Gerenciamento das Soluções

É recomendável implementar um processo semelhante ao que se segue para criar e gerenciar uma base de conhecimento de soluções:

- 1 O administrador de uma empresa importa suas soluções existentes no aplicativo (opcional).
- 2 Os agentes de serviços e outros especialistas adicionam soluções provisórias para aumentar a distância e a profundidade da base de conhecimento ao longo do tempo.
- 3 Os gerentes de serviço revisam, aprovam e publicam soluções.
- 4 Os agentes classificam as soluções para garantir que as mais úteis atinjam o topo da lista.
- 5 Os gerentes de serviço monitoram a base de conhecimento de soluções para garantir que apenas informações válidas e atuais seja representadas.

#### Dicas de práticas recomendáveis para gerenciar a base de conhecimento de soluções

Ter uma biblioteca de soluções bem organizada e avaliada por colegas ajuda você a atender seus clientes de forma consistente e mais eficiente. Veja algumas dicas de práticas recomendáveis para configurar e gerenciar sua base de conhecimento de soluções.

##### 1 - Importar suas soluções existentes

Antes de importar soluções, compare as informações nas suas soluções existentes com o registro de solução no Oracle CRM On Demand. Talvez seja conveniente adicionar, renomear ou remover campos no registros para fazer a correspondência com as informações que deseja importar.

Você pode usar o Modelo de configuração de campo personalizado, disponível na página Ferramentas e modelos no Centro de suporte e treinamento, para ajudar no planejamento das alterações. Esse documento ajudará você a se planejar e acompanhar as alterações personalizadas que deseja fazer no aplicativo.

## 2 – Adicionar Soluções Provisórias

Estabeleça diretrizes para criar registros de solução e comunicá-las a qualquer pessoa que queira criar soluções provisórias, como agentes de serviço e especialistas no serviço ou produto. Certifique-se de enfatizar a importância do campo Título em um registro da solução. Esse é um campo pesquisável que aparece nas maioria das listas e janelas de Pesquisa das soluções. Portanto, os agentes de serviço o utilizarão para identificar rapidamente soluções apropriadas às suas dúvidas ou problemas.

Quando um novo registro da solução é criado, ele apresenta um status de Provisório. As soluções provisórias não estão disponíveis para adição aos registros de solicitação de serviço e não aparecerão na janela de Pesquisa da solução até que sejam publicadas. Assim, se um agente criar uma Solicitação de serviço e informar uma solução provisória durante a chamada, o agente poderá adicionar a solução provisória à Solicitação de serviço, mas a solução provisória não poderá ser acessada por outros agentes até que ela seja publicada.

## 3 - Revisar, aprovar e publicar soluções

O processo de aprovação garante que seus especialistas identificados tenham a chance de revisar todas as soluções antes de liberá-las para o uso geral dos agentes de serviço. Estabeleça diretrizes de revisão e aprovação para garantir que todas as soluções sejam validadas, fáceis de seguir e consistentemente úteis para as pessoas que precisam delas.

Você deve ter uma função com o privilégio Publicar soluções para alterar o status de uma solução para Aprovado e publicar a solução. Para obter mais informações, consulte [Aprovando e publicando soluções \(na página 441\)](#).

## 4 – Classificar Soluções

Peça aos seus agentes de serviço para classificar as soluções que usam e adicionar a elas os registros de solicitação de serviço. Eles podem fazer isso facilmente na página Detalhes da solução clicando no botão Classificar solução. As soluções são classificadas em uma escala de 1 a 5. Se a solução foi altamente eficiente, classifique-a com a nota 5. Se ela não foi eficiente nem válida, classifique-a com a nota 1.

Toda vez que uma solução é classificada, sua pontuação de classificação é recalculada e exibida no registro. Fazer com que seu agentes classifiquem as soluções fornece a você informações que podem ser usadas para monitorar a qualidade da sua base de conhecimento. Para obter mais informações, consulte [Classificando soluções \(na página 442\)](#).

## 5 – Monitorar Soluções

Certifique-se de monitorar regularmente sua base de conhecimento de soluções para que os agentes de serviço tenham as melhores e mais recentes informações e instruções. Algumas recomendações são:

- Atribua um proprietário para determinadas áreas ou tipos de soluções e faça com que cada proprietário revise e atualize regularmente essas soluções. Responsabilize cada proprietário pela precisão e aprovação de sua área.
- Com o tempo, suas soluções podem se tornar obsoletas. As soluções relacionadas aos produtos que não contam mais com suporte são apenas um exemplo. Crie uma lista de soluções para localizar essas soluções, filtrando pelo campo Produto, por exemplo. Em seguida, use o recurso Atualização em massa para removê-las das soluções pesquisáveis.
- Não exclua uma solução, a menos que seja uma duplicata. Em vez disso, defina o status para Obsoleto. As soluções obsoletas não aparecem mais na lista durante a pesquisa de uma solução para adicionar a uma solicitação de serviço. No entanto, você ainda poderá usar as listas na Página inicial de soluções para acessá-las, caso seja necessário.
- Revise todas as soluções que são classificadas como baixas. Para localizá-las, crie uma lista personalizada que mostre todas as soluções publicadas com classificações de 1 ou 2.

- Use as listas predefinidas de soluções na Página inicial de soluções para revisar suas soluções com classificação mais alta e soluções mais ativas. Fazendo isso, você terá uma indicação de qualquer área onde é possível adicionar mais conhecimento e expandir sua biblioteca.
- Analise rotineiramente suas solicitações de serviço fechadas em busca de tendências e identifique as principais área com problemas onde informações adicionais devem ser adicionadas à base de conhecimento.

## Trabalhando com a Página inicial de solução

A Página inicial de solução é o ponto inicial para gerenciar soluções.

**OBSERVAÇÃO:** o administrador da empresa pode personalizar a apresentação da sua Página inicial de solução. Além disso, se sua função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar seções à página e removê-las da página.

### Criando um registro de solução

Você pode criar um registro de solução clicando no botão Novo na seção Minhas soluções exibidas recentemente. Para obter mais informações, consulte [Criando registros \(na página 54\)](#) e Solução - Campos (consulte [Campos de Solução](#) na página 442).

### Trabalhando com as listas de soluções

A seção Solução - Listas mostra várias listas. O Oracle CRM On Demand apresenta um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas. Você e seus gerentes podem criar listas adicionais, baseadas em diferentes critérios.

A tabela a seguir descreve as listas padrão de soluções.

Lista de Soluções	Filtros
Soluções Aprovadas	Status = Aprovado
Soluções Publicadas	Publicado = S
Soluções Recentemente Criadas	Todas as soluções, classificadas pela data de criação
Soluções Recentemente Modificadas	Todas as soluções, classificadas pela data de modificação
Soluções provisórias (visíveis apenas para usuários com o privilégio Publicar soluções)	Status = Provisório
Soluções com Melhores Classificações	Classificações com maiores classificações cumulativas fornecidas por todos os indivíduos
Soluções Mais Ativas	Frequentemente vinculadas às solicitações de serviço
Todas as Soluções	Todas as soluções, classificadas em ordem alfabética de acordo com o Título da solução
Minhas soluções recém-modificadas	Todas as soluções que lhe pertencem, classificadas pela data de modificação

Para visualizar uma lista, clique no nome dela.

Para criar uma nova lista, clique em Nova. Para obter mais informações sobre criação de listas, consulte Criando e refinando listas (consulte [Creating and Refining Lists](#) na página 140).

Para revisar todas as listas disponíveis, criar uma nova, ou visualizar, editar ou excluir uma existente, clique em Gerenciar Listas. Essa página também inclui as listas padrão entregues pelo Oracle CRM On Demand. Essas listas são apenas para visualização. Portanto, não pode ser editadas ou excluídas.

### **Exibindo soluções exibidas recentemente**

A seção Minhas soluções exibidas recentemente mostra as soluções que você exibiu mais recentemente.

### **Exibindo as soluções mais ativas**

A seção Soluções mais ativas mostra as soluções que são frequentemente vinculadas às solicitações de serviço. O alto uso pode indicar para uma organização de serviço as áreas específicas onde os clientes estão enfrentando mais problemas com os produtos e serviços. As organizações podem reagir fornecendo mais informações aos representantes de serviço para ajudar os clientes ou fornecendo mais informações diretamente aos clientes.

### **Exibindo soluções com classificação mais alta**

A seção Soluções com classificação mais alta lista as soluções com as maiores classificações cumulativas fornecidas por todos os indivíduos.

### **Adicionando seções à página inicial de solução**

Se sua função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar algumas ou todas as seções a seguir à sua Página inicial de solução:

- Soluções Recentemente Criadas
- Soluções Recentemente Modificadas
- Minhas soluções recém-criadas
- Minhas soluções recém-modificadas
- Uma ou mais seções de relatório (o administrador da empresa pode disponibilizar relatórios na sua Página inicial de solução.)

O procedimento a seguir descreve como adicionar seções à sua Página inicial de solução.

### ***Para adicionar seções à sua Página inicial de solução***

- 1 Na Página inicial de solução, clique em Editar apresentação.
- 2 Na página Apresentação da página inicial de solução, clique nas setas para adicionar ou remover seções e para organizar as seções na página.
- 3 Clique em Salvar.

## **Gerenciando Soluções**

Para gerenciar soluções, execute os seguintes processos:

- [Revisando Soluções \(na página 441\)](#)
- [Aprovando e publicando soluções \(na página 441\)](#)
- [Classificando Soluções \(na página 442\)](#)
- [Adicionando livros a uma solução \(na página 442\)](#)

Para ver os procedimentos passo a passo que são comuns a vários tipos de registro, consulte:

- [Criando Registros \(na página 54\)](#)

- [Atualizando Detalhes dos Registros \(na página 123\)](#)
- Vinculando registros ao seu registro selecionado (consulte [Linking Records to Your Selected Record](#) na página 126)
- [Trabalhando com Listas \(na página 135\)](#)
- [Anexando arquivos e URLs a registros \(na página 176\)](#)
- Exibindo trilhas de auditoria de registros (consulte [Viewing Audit Trails for Records](#) na página 189)

**OBSERVAÇÃO:** para alterar o status de um registro de soluções ou publicar uma solução, sua função de usuário deverá incluir o privilégio Publicar Soluções.

**OBSERVAÇÃO:** Os administradores da empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, como alterar os nomes dos tipos de registro, campos e opções em listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Campos de Solução \(na página 442\)](#)
- [Analytics \(na página 851\)](#)
- [Importando seus Dados \(na página 1965\)](#)

### Revisando Soluções

Você pode revisar as soluções mais ativas ou as soluções com classificação mais alta. Você também pode revisar as informações completas de qualquer registro de solução.

#### ***Para revisar as soluções mais ativas***

- 1 De qualquer página, clique na guia Soluções.
- 2 Na seção Soluções mais ativas, clique no link Título da solução que deseja revisar.

#### ***Para revisar as soluções com classificação mais alta***

- 1 De qualquer página, clique na guia Soluções.
- 2 Na seção Soluções com classificação mais alta, clique no link Título da solução que deseja revisar.

#### ***Para revisar informações da solução***

- 1 Selecione a solução.  
Para obter instruções sobre como selecionar soluções, consulte [Localizando registros \(na página 79\)](#).
- 2 Na página Detalhes da solução, você pode revisar o registro da solução.  
Para obter uma descrição dos campos, consulte Solução - Campos (consulte [Campos de Solução](#) na página 442).

### Aprovando e publicando soluções

**Antes de começar.** Para executar este procedimento, sua função de usuário deve incluir o privilégio Publicar soluções.

Você pode revisar soluções para verificar sua precisão e completude. Em seguida, você pode aprovar o rascunho e publicá-lo internamente. A publicação interna de uma solução a disponibiliza para que todos os representantes do atendimento ao cliente a usem e vinculem a solicitações de serviço.

### ***Para aprovar e publicar uma solução***

- 1 Na Página inicial de soluções, clique no link Soluções provisórias.
- 2 Na página Soluções - Lista, selecione a solução e clique em Editar.
- 3 Na página Soluções - Edição, altere o status para Aprovado para aprovar a solução.
- 4 Para publicar uma solução, marque a caixa de solução Publicado.
- 5 Salve o registro.

### **Classificando Soluções**

Você pode classificar a eficácia de uma solução quantas vezes desejar.

### ***Para classificar informações da solução***

- 1 Selecione a solução.  
Para obter instruções sobre como selecionar soluções, consulte [Localizando registros \(na página 79\)](#).
- 2 Na barra de título Detalhes da solução, clique no botão Classificar solução.
- 3 Na página Classificação da solução, selecione uma classificação de 1 a 5 (5 é a melhor) na lista suspensa.
- 4 Salve o registro.  
As classificações do usuário individual são ponderadas para determinar quais soluções aparecerão na seção Soluções com classificação mais alta da Página inicial de soluções.

### **Adicionando livros a uma solução**

Use o procedimento a seguir para adicionar livros a uma solução. Ao adicionar um livro a uma solução, você pode modificar ou removê-lo. Esse procedimento pressupõe que o tipo de registro Livro seja exibido como um item relacionado na página Solução. Para obter mais informações sobre como personalizar informações do item relacionado, consulte Personalizando layouts de item relacionado (consulte [Customizing Related Item Layouts](#) na página 1350).

### ***Para adicionar um livro a uma solução***

- 1 Na página Lista de soluções, abra a solução desejada.
- 2 Na página Detalhes da solução, clique em Adicionar na seção Livros da página.
- 3 No seletor Livro, escolha o livro que você deseja adicionar à solução e, em seguida, clique em OK.

Para obter mais informações sobre livros, consulte Gerenciamento de livros (consulte [Book Management](#) na página 1527).

### **Campos de Solução**

Use a página Solução - Edição para adicionar uma solução ou detalhes de atualização de uma solução existente. Essa página mostra o conjunto completo de campos de uma solução.

**OBSERVAÇÃO:** os administradores da empresa podem personalizar seu aplicativo de várias maneiras, por exemplo, alterando nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas suspensas. Portanto, as informações que você vê na tela podem ser diferentes das informações padrão descritas nesta tabela.

A tabela a seguir fornece informações adicionais sobre os alguns campos.

Campo	Descrição
<b>Informações Detalhadas da Solução</b>	
ID da Solução	ID exclusivo da solução. Gerado pelo sistema.
Título	Título da solução. Esse campo é obrigatório e o limite é de 100 caracteres.
Status	O status da solução, como Provisório, Aprovado ou Obsoleto. Padroniza para Provisório. Somente usuários com privilégio Publicar soluções podem alterar essas informações.
Publicado	Indica que a solução está disponível para uso interno. Somente usuários com privilégio Publicar soluções podem alterar essas informações.
Classificação da Solução	Classificação da solução de 1 a 5 (5 é a melhor).
<b>Informações Adicionais</b>	
<b>OBSERVAÇÃO:</b> os campos a seguir estão disponíveis com o Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition e podem não estar disponíveis para a configuração. Se esses campos não estiverem disponíveis, entre em contato com o administrador.	
Aprovação Legal	Indica que a solução recebeu aprovação legal.
Aprovação de Marketing	Indica que a solução recebeu aprovação de marketing.
Ativos com Vários Arquivos	Indica que a solução consiste em vários arquivos digitais. A imagem de uma determinada solução pode conter arquivos, logotipos ou fotos separados e outros componentes de uma imagem maior.
Data de Expiração	A data após a qual esse conteúdo não poderá ser usado na Entrega de conteúdo personalizado (PCD). Use o ícone de calendário para selecionar a data de expiração.
Data de Liberação	A data após a qual esse conteúdo não poderá ser usado na PCD. Use o ícone de calendário para selecionar a data de liberação.
Status da Verificação	Indica se a solução pode ser exibida corretamente. Quando os usuários carregam arquivos de multimídia ou de gráficos, os testam para verificar se são exibidos corretamente e, em caso afirmativo, definem o status de verificação como Com êxito. Os valores são: Não verificado, Com êxito ou Com falha.
Tipo de Anexo de PCD	Indica o tipo do arquivo de multimídia ou de gráfico anexado: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Mensagem.</b> O conteúdo é adequado para uma apresentação.</li> <li>■ <b>Miniatura.</b> O conteúdo é uma versão menor comprimida de um registro de mensagem maior.</li> </ul>

Campo	Descrição
Imagem de Miniatura Relacionada	O nome do registro de outra solução que fornece uma versão em miniatura da solução da mensagem principal. Cada solução de tipo Mensagem deve ter uma solução correspondente de tipo Miniatura.
Método de Distribuição	Selecione Publicar para distribuir o conteúdo automaticamente para os usuários remotos. A distribuição está baseada nas permissões dos usuários.
<b>OBSERVAÇÃO:</b> os campos a seguir estão disponíveis, por padrão, para todas as edições do Oracle CRM On Demand.	
Perguntas Frequentes	Perguntas frequentes sobre a solução.
Detalhes da Solução	Informações adicionais sobre a solução.

# 7

## Redes Sociais

---

O Oracle CRM On Demand permite que você trabalhe com ferramentas de redes sociais, como Oracle Social Engagement and Monitoring, para que seja possível interagir com os clientes pela mídia social.

### Sobre o Oracle Social Engagement and Monitoring

O Oracle Social Engagement and Monitoring é um aplicativo separado que monitora sites de mídias sociais em busca de comentários sobre sua empresa, de modo a ajudar a responder adequadamente a tais comentários. Quando um usuário do Oracle Social Engagement and Monitoring detecta um comentário que contém um problema ou uma reclamação que precisa ser resolvida através de uma solicitação de serviço no Oracle CRM On Demand, o usuário pode enviar detalhes do comentário diretamente do Oracle Social Engagement and Monitoring para o Oracle CRM On Demand, clicando em Enviar para CRMOD. Quando o Oracle CRM On Demand recebe as informações, acontece o seguinte:

- O Oracle CRM On Demand cria um registro de mídia social para o problema que inclui um URL para a publicação, o nome do autor da publicação e o nome da comunidade social em que a publicação está localizada.
- O Oracle CRM On Demand cria um registro de perfil social (se ainda não existir um) para o autor da publicação. Se possível, o Oracle CRM On Demand associa o perfil social a um contato existente no Oracle CRM On Demand.
- O Oracle CRM On Demand cria um registro de solicitação de serviço e um registro de atividade para resolver o problema.

Um representante de serviço ao cliente poderá, então, acompanhar a solicitação de serviço e resolver o problema.

Para ativar os recursos de solicitação de serviço, o administrador da empresa deve adicionar os campos do Oracle Social Engagement and Monitoring à apresentação da página de solicitação de serviço da função. Para obter mais informações sobre os campos de mídia social específicos, consulte [Solicitação de serviço - Campos](#) (consulte [Campos da Solicitação de Serviço](#) na página 433). Para obter mais informações sobre como adicionar campos a uma página, consulte [Personalizando layouts de página estáticos](#) (consulte [Customizing Static Page Layouts](#) na página 1359).

#### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas sobre a mídia social e os perfis sociais:

- [Mídia Social](#) (na página 445)
- [Perfis Sociais](#) (na página 448)

### Mídia Social

Use as páginas Mídia social para registrar informações sobre as publicações de mídia social dos contatos.

#### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas sobre a mídia social:

- [Trabalhando com a página inicial Mídia social \(na página 446\)](#)
- [Gerenciando Mídia Social \(consulte \[Gerenciando Mídias Sociais\]\(#\) na página 447\)](#)
- [Campos de Mídia Social \(na página 447\)](#)
- [Sobre o Oracle Social Engagement and Monitoring \(na página 445\)](#)

## Trabalhando com a página inicial Mídia social

A página inicial Mídia social é o ponto de partida para gerenciar registros de mídia social.

**OBSERVAÇÃO:** O administrador da empresa pode personalizar o layout da página inicial Mídia social. Além disso, se a função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, será possível adicionar seções à página e removê-las da página.

### Criando um registro de mídia social

Para criar um registro de mídia social, clique no botão Novo na seção Mídia social modificada recentemente da página inicial Mídia social.

### Trabalhando com listas de mídia social

A seção Listas de mídia social mostra uma série de listas filtradas. As listas filtradas são subconjuntos ou grupos de registros que permitem limitar o número de registros com o qual trabalhar por vez. O Oracle CRM On Demand apresenta um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas. Você e seus gerentes podem criar listas adicionais, baseadas em diferentes critérios.

A tabela a seguir descreve as listas padrão de mídias sociais.

Lista de Mídias Sociais	Filtros
Todas as Mídias Sociais	Todos os registros de mídia social para os quais você tem visibilidade.
Mídia social modificada recentemente	Todos os registros de mídia social para os quais você tem visibilidade, classificados por data de modificação.

Para visualizar uma lista, clique no nome dela.

Para criar uma nova lista, clique em Nova. Para obter mais informações sobre criação de listas, consulte [Criando e refinando listas](#) (consulte [Creating and Refining Lists](#) na página 140).

Para revisar todas as listas disponíveis, criar uma nova, ou visualizar, editar ou excluir uma existente, clique em Gerenciar Listas. Essa página também inclui as listas padrão entregues pelo Oracle CRM On Demand. Essas listas são apenas para visualização. Portanto, não pode ser editadas ou excluídas.

### Exibindo registros de mídia social modificados recentemente

A seção Mídia social modificada recentemente mostra os registros de mídia social modificados recentemente.

Clique em Exibir lista completa para expandir a lista.

### Adicionando seções à página inicial Mídia social

Se a sua função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar outras seções à página inicial Mídia social. O administrador da empresa pode disponibilizar seções para exibição na página inicial Mídia social.

### Para adicionar seções à página inicial Mídia social

- 1 Na página inicial Mídia social, clique em Editar layout.
- 2 Na página Layout da página inicial Mídia social, clique nas setas para adicionar ou remover seções e organizá-las na página. Clique em Salvar.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas sobre os registros de mídia social:

- [Mídia Social \(na página 445\)](#)
- [Campos de Mídia Social \(na página 447\)](#)
- [Sobre o Oracle Social Engagement and Monitoring \(na página 445\)](#)

## Gerenciando Mídias Sociais

Para ver os procedimentos passo a passo que são comuns a vários tipos de registro, consulte:

- [Criando Registros \(na página 54\)](#)
- [Atualizando Detalhes dos Registros \(na página 123\)](#)
- Vinculando registros ao seu registro selecionado (consulte [Linking Records to Your Selected Record](#) na página 126)
- [Trabalhando com Listas \(na página 135\)](#)

**OBSERVAÇÃO:** Os administradores da empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, como alterar os nomes dos tipos de registro, campos e opções em listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas sobre os registros de mídia social:

- [Mídia Social \(na página 445\)](#)
- [Trabalhando com a página inicial Mídia social \(na página 446\)](#)
- [Campos de Mídia Social \(na página 447\)](#)

## Campos de Mídia Social

A página Editar mídia social mostra o conjunto completo de campos de um registro de mídia social.

**DICA:** Você também pode editar registros de mídia social nas páginas [Lista de mídias sociais](#) e [Detalhes da mídia social](#). Para obter mais informações sobre como atualizar registros, consulte [Atualizando detalhes do registro](#).

**OBSERVAÇÃO:** Os administradores da empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, como alterar os nomes dos tipos de registro, campos e opções em listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

A tabela a seguir fornece informações sobre alguns campos de mídia social.

Campo	Descrição
Autor	O nome de usuário exclusivo do contato em um site de mídia social específico, por exemplo, Facebook ou Twitter, que publicou uma mensagem.

Campo	Descrição
Comunidade	O nome do site de mídia social, como Facebook ou Twitter, associado a este contato. O campo de texto tem um máximo de 255 caracteres.
ID da Mensagem de Rede	Um identificador que identifica exclusivamente a mensagem no site de mídia social. O campo de texto tem um máximo de 255 caracteres.
Link de Postagem	Um URL exclusivo para a publicação no site de mídia social.
ID Exclusivo	Um identificador que identifica exclusivamente o registro de mídia social. O campo de texto tem um máximo de 255 caracteres.
Criado	O criador do registro de mídia social, e a data e a hora em que ele foi criado.
Modificado	A última pessoa que modificou o registro de mídia social, e a data e a hora em que ele foi modificado.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas sobre os registros de mídia social:

- [Mídia Social \(na página 445\)](#)
- [Trabalhando com a página inicial Mídia social \(na página 446\)](#)
- [Sobre o Oracle Social Engagement and Monitoring \(na página 445\)](#)

## Perfis Sociais

Use as páginas Perfil Social para registrar informações sobre os perfis de contatos que envolvem interações de mídia social. O Oracle CRM On Demand cria um perfil social para um contato quando o Oracle Social Engagement and Monitoring detecta uma publicação de mídia social que precisa ser endereçada. Para obter mais informações, consulte [Sobre o Oracle Social Engagement and Monitoring \(na página 445\)](#).

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas sobre perfis sociais:

- [Trabalhando com a página inicial Perfil social \(na página 448\)](#)
- [Gerenciando Perfis Sociais \(na página 450\)](#)
- Campos do Perfil Social (consulte [Campos de Perfil Social](#) na página 450)
- [Sobre o Oracle Social Engagement and Monitoring \(na página 445\)](#)

## Trabalhando com a página inicial Perfil social

A página inicial Perfil social é o ponto de partida para gerenciar perfis sociais.

**OBSERVAÇÃO:** O administrador da empresa pode personalizar o layout da página inicial Perfil social. Além disso, se a função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, será possível adicionar seções à página e removê-las da página.

## Criando um registro de perfil social

Para criar um registro de perfil social, clique no botão Novo na seção Perfis sociais modificados recentemente da página inicial Perfil social.

## Trabalhando com listas de perfis sociais

A seção Listas de perfis sociais mostra uma série de listas filtradas. As listas filtradas são subconjuntos ou grupos de registros que permitem limitar o número de registros com o qual trabalhar por vez. O Oracle CRM On Demand apresenta um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas. Você e seus gerentes podem criar listas adicionais, baseadas em diferentes critérios.

A tabela a seguir descreve as listas padrão de perfis sociais.

Lista de Perfis Sociais	Filtros
Todos os Perfis Sociais	Todos os perfis sociais para os quais você tem visibilidade.
Perfis sociais modificados recentemente	Todos os perfis sociais para os quais você tem visibilidade, classificados por data de modificação.

Para visualizar uma lista, clique no nome dela.

Para criar uma nova lista, clique em Nova. Para obter mais informações sobre criação de listas, consulte Criando e refinando listas (consulte [Creating and Refining Lists](#) na página 140).

Para revisar todas as listas disponíveis, criar uma nova, ou visualizar, editar ou excluir uma existente, clique em Gerenciar Listas. Essa página também inclui as listas padrão entregues pelo Oracle CRM On Demand. Essas listas são apenas para visualização. Portanto, não pode ser editadas ou excluídas.

## Exibindo perfis sociais modificados recentemente

A seção Perfis sociais modificados recentemente mostra os perfis sociais modificados recentemente.

Clique em Exibir lista completa para expandir a lista.

## Adicionando seções à página inicial Perfil social

Se a sua função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar outras seções de relatório à página inicial Perfil social. O administrador da empresa pode disponibilizar seções de relatório para exibição na página inicial Perfil social.

### ***Para adicionar seções à página inicial Perfil social***

- 1 Na página inicial Perfil social, clique em Editar layout.
- 2 Na página Layout da página inicial Perfil social, clique nas setas para adicionar ou remover seções e organizá-las na página. Clique em Salvar.

## Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas sobre perfis sociais:

- [Perfis Sociais \(na página 448\)](#)
- [Campos do Perfil Social \(consulte Campos de Perfil Social na página 450\)](#)
- [Sobre o Oracle Social Engagement and Monitoring \(na página 445\)](#)

## Gerenciando Perfis Sociais

Para ver os procedimentos passo a passo que são comuns a vários tipos de registro, consulte:

- [Criando Registros \(na página 54\)](#)
- [Atualizando Detalhes dos Registros \(na página 123\)](#)
- Vinculando registros ao seu registro selecionado (consulte [Linking Records to Your Selected Record](#) na página 126)
- [Trabalhando com Listas \(na página 135\)](#)

**OBSERVAÇÃO:** Os administradores da empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, como alterar os nomes dos tipos de registro, campos e opções em listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas sobre perfis sociais:

- [Perfis Sociais \(na página 448\)](#)
- [Trabalhando com a página inicial Perfil social \(na página 448\)](#)
- Campos do Perfil Social (consulte [Campos de Perfil Social](#) na página 450)
- [Sobre o Oracle Social Engagement and Monitoring \(na página 445\)](#)

## Campos de Perfil Social

A página Editar perfil social mostra o conjunto completo de campos de um perfil social.

**DICA:** Você também pode editar perfis sociais nas páginas [Lista de perfis sociais](#) e [Detalhes do perfil social](#). Para obter mais informações sobre como atualizar registros, consulte [Atualizando detalhes do registro](#).

**OBSERVAÇÃO:** Os administradores da empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, como alterar os nomes dos tipos de registro, campos e opções em listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

A tabela a seguir fornece informações sobre alguns campos de perfil social.

Campo	Descrição
Autor	O nome de usuário exclusivo do contato em um site de mídia social específico, por exemplo, Facebook ou Twitter, que publicou uma mensagem.
Comunidade	O site de mídia social, como Facebook ou Twitter, no qual o contato foi observado. O campo de texto tem um máximo de 255 caracteres.
ID do Autor da Rede	Um identificador que identifica exclusivamente o autor no site de mídia social. Este campo de texto tem um máximo de 100 caracteres.
Ativo	Indica se o perfil de mídia social está ativo.
Contato	Um contato existente no Oracle CRM On Demand.

Campo	Descrição
Criado	A pessoa que criou o registro de perfil social, e a data e a hora em que ele foi criado.
Modificado	A última pessoa que modificou o registro de perfil social, e a data e a hora em que ele foi modificado.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas sobre perfis sociais:

- [Perfis Sociais \(na página 448\)](#)
- [Trabalhando com a página inicial Perfil social \(na página 448\)](#)
- [Sobre o Oracle Social Engagement and Monitoring \(na página 445\)](#)

## Sobre o Oracle Social Network

O Oracle Social Network é uma rede segura e privada que oferece uma série de ferramentas de rede social para capturar e compartilhar informações de negócios. Se sua empresa usar o Oracle Social Network, o administrador poderá integrar o Oracle Social Network ao Oracle CRM On Demand. Depois que o Oracle Social Network for integrado ao Oracle CRM On Demand, será possível compartilhar informações dos registros de determinados tipos de registro do Oracle CRM On Demand como objetos de rede social no Oracle Social Network. Para obter mais informações sobre os objetos de rede social, consulte a documentação da ajuda do Oracle Social Network.

Dependendo de como o administrador configura a integração ao Oracle Social Network, você provavelmente será capaz de compartilhar registros dos seguintes tipos de registro:

- Conta
- Oportunidade
- Solicitação de Serviço

O administrador determina quais campos dos registros serão exibidos no objeto de rede social no Oracle Social Network. Um máximo de 10 campos de um registro pode ser exibido em um objeto de rede social. Se a seção de informações relacionadas Rede social estiver disponível no layout da página Detalhes de um tipo de registro, será possível fazer o seguinte em qualquer registro desse tipo na página Detalhes do registro no Oracle CRM On Demand, contanto que você tenha os direitos de acesso necessários ao registro:

- Compartilhe o registro no Oracle Social Network, se o registro ainda não tiver sido compartilhado. No Oracle Social Network, é possível adicionar outros usuários do Oracle Social Network como membros do objeto de rede social. Depois de compartilhar um registro no Oracle Social Network, você verá o mural do objeto de rede social no Oracle Social Network, na seção Rede social da página Detalhes do registro no Oracle CRM On Demand.
- Ingresse no objeto de rede social, caso outro usuário já tenha compartilhado o registro no Oracle Social Network. Depois que ingressar no objeto de rede social no Oracle Social Network, você verá o mural do objeto de rede social no Oracle Social Network, na seção Rede social da página Detalhes do registro no Oracle CRM On Demand.
- Poste as atualizações feitas no objeto de rede social no Oracle Social Network, caso você seja um membro do objeto de rede social no Oracle Social Network. Quando você atualizar os campos em um registro no Oracle CRM On Demand exibidos no objeto de rede social no Oracle Social Network, poderá postar as atualizações feitas no objeto de rede social no Oracle Social Network, para que as informações no Oracle Social Network sejam mantidas atualizadas.
- Acesse as conversas sobre o objeto de rede social no Oracle Social Network, caso você seja um membro do objeto de rede social. Quando você clicar em um link ou botão no applet Web do Oracle Social Network na

seção Rede social, o Oracle Social Network abrirá uma janela de navegador separada, e será possível usar todas as funcionalidades disponíveis no Oracle Social Network.

Por exemplo, se você for um membro da equipe de uma oportunidade no Oracle CRM On Demand, poderá fazer o seguinte:

- No Oracle CRM On Demand, compartilhe a oportunidade como um objeto de rede social no Oracle Social Network.
- No Oracle Social Network, adicione os outros membros da equipe de oportunidade ao novo objeto de rede social. Você também pode adicionar outros usuários do Oracle Social Network ao objeto de rede social, mesmo se os usuários do Oracle Social Network não forem usuários do Oracle CRM On Demand.

Você e os outros membros do objeto de rede social podem iniciar e participar das conversas sobre o objeto de rede social da oportunidade no Oracle Social Network.

### Tópicos relacionados

Consulte o seguinte tópico de informações relacionadas:

- [Trabalhando com o Oracle Social Network \(na página 452\)](#)

## Trabalhando com o Oracle Social Network

Este tópico descreve como:

- Compartilhe um registro do Oracle CRM On Demand no Oracle Social Network.
- Ingresse em um objeto de rede social no Oracle Social Network em uma página de detalhes do registro no Oracle CRM On Demand.
- Poste as atualizações feitas nos campos de um objeto de rede social no Oracle Social Network.
- Acesse todas as conversas das quais você participa no Oracle Social Network.

**Antes de começar.** Para executar as tarefas descritas neste tópico, é necessário ter o privilégio Integração do Oracle Social Network na sua função de usuário no Oracle CRM On Demand. Para permitir que você compartilhe e atualize registros no Oracle Social Network, o administrador deve disponibilizar a seção de informações relacionadas Rede social no layout da página Detalhes para o tipo de registro da sua função de usuário. Para permitir que você acesse todas as conversas das quais participa no Oracle Social Network, o administrador da empresa deve disponibilizar a guia Web social da sua função de usuário.

**OBSERVAÇÃO:** Um registro pode ser compartilhado no Oracle Social Network apenas uma vez. Depois que um usuário compartilhar um registro no Oracle Social Network, o botão Compartilhar não estará mais disponível na seção Rede social da página Detalhes do registro no Oracle CRM On Demand. Em vez disso, você verá o botão Ingressar ou Atualizar. Se você ainda não for um membro do objeto de rede social no Oracle Social Network, verá o botão Ingressar. Se você já for um membro do objeto de rede social no Oracle Social Network, verá o botão Atualizar.

### ***Para compartilhar um registro no Oracle Social Network***

- 1 No Oracle CRM On Demand, localize o registro que deseja compartilhar.  
Para obter instruções sobre como localizar registros, consulte [Localizando registros \(na página 79\)](#).
- 2 Abra o registro na página Detalhes e role até a seção Rede social da página.
- 3 Na barra de título da seção Rede social da página, clique em Compartilhar.

### ***Para ingressar no objeto de rede social de um registro compartilhado no Oracle Social Network***

- 1 No Oracle CRM On Demand, na página Detalhes do registro, role até a seção Rede social da página.
- 2 Na barra de título da seção Rede social da página, clique em Ingressar.

---

***Para postar as atualizações feitas nos campos de um objeto de rede social no Oracle Social Network***

- 1 No Oracle CRM On Demand, na página Detalhes do registro, role até a seção Rede social da página.
- 2 Na barra de título da seção Rede social da página, clique em Atualizar.

***Para acessar todas as conversas das quais você participa no Oracle Social Network***

- Clique na guia Rede social.

**Tópicos relacionados**

Consulte o seguinte tópico de informações relacionadas:

- [Sobre o Oracle Social Network \(na página 451\)](#)



# 8

## Gerenciamento de relacionamento do parceiro e alta tecnologia

---

O Oracle CRM On Demand fornece os seguintes tipos de registro do gerenciamento de relacionamento do parceiro (PRM):

- **Parceiros.** Use estas páginas para gerenciar informações sobre as empresas externas ou contatos de empresas que vendem ou reparam produtos pertencentes à empresa.
- **Programas de Parceria.** Use estas páginas para rastrear os requisitos e os benefícios das empresas que fazem parte dos programas de parceria da empresa.
- **Aplicativos.** Use estas páginas para gerenciar os aplicativos de parceiros novos ou existentes para parceria com a empresa do proprietário da marca.
- **Registros de Negócio.** Use estas páginas para gerenciar os registros de negócio que permitem aos parceiros solicitarem direitos exclusivos para uma oportunidade da empresa do proprietário da marca.
- **Solicitações MDF.** Use estas páginas para gerenciar as solicitações dos fundos do mercado de desenvolvimento (MDF) para fundos monetários fornecidos por um departamento de vendas ou de marketing do fabricante. As solicitações MDF ajudam um parceiro a vender seus produtos ou comercializar a marca do fabricante.
- **SP - Solicitações.** Use estas páginas para gerenciar as solicitações de preços especiais (SP) de parceiros para um ajuste de preço de um produto.
- **Fundos.** Use estas páginas para gerenciar solicitações de fundos, créditos e aprovações.
- **Treinamento e certificação (T&C).** Use essas páginas para criar conhecimento entre a comunidade do parceiro sobre cursos de treinamento e programas oferecidos para os produtos e serviços da empresa proprietária da marca. O T&C também ajuda a rastrear as habilidades e competências das empresas parceiras e de seus funcionários. Os tipos de registros do T&C são:
  - Cursos
  - Exames
  - Certificações
  - Credenciais

**Observação:** Todos esses tipos de registro só estão disponíveis no Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition. O tipo de registro Fundos também está disponível no Oracle CRM On Demand High Tech Edition.

### Gerenciando o PRM e a alta tecnologia

Para obter mais informações sobre como gerenciar e configurar o gerenciamento de relacionamento do cliente (PRM), consulte *Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide*.

## Parceiros

Use as páginas Parceiro para rastrear empresas de parceiro e seus membros, criar contas do parceiro no Oracle CRM On Demand para dar suporte a usuários do parceiro e definir os níveis apropriados de acesso ao Oracle CRM On Demand e de visibilidade dos dados para cada conta do parceiro.

### Sobre Parceiros

A guia Parceiro representa qualquer empresa externa que venda ou repare produtos pertencentes ao proprietário da marca.

As páginas Parceiros do Oracle CRM On Demand permitem definir as informações de negócios sobre o parceiro, bem como as informações de parceria entre o proprietário da marca e o parceiro. Os exemplos de informações do perfil do parceiro são nome da empresa, endereço, números de telefone, número de fax, site da Web, receita anual, número de funcionários, mercado, setor, descrição dos negócios etc.

### Sobre Contas do Parceiro

*Conta do parceiro PRM*, também conhecida como conta do parceiro gerenciada, é um parceiro com usuários no Oracle CRM On Demand. Uma conta do parceiro não gerenciada não tem nenhum usuário no Oracle CRM On Demand. Uma PRM conta do parceiro PRM está presente nas guias Conta e Parceiro, além de ter os seguintes atributos:

- Trata-se de uma conta com o tipo definido como Parceiro.
- O valor do indicador de parceiro gerenciado é definido como Y.
- O status da organização do parceiro é definido como Ativo.

Para organizações que sejam contas para quem os representantes de vendas vendem e parceiros PRM, você deve criar dois registros: um registro de conta e um registro de parceiro.

Como o tipo de registro do parceiro é uma subclasse do tipo de registro da conta, os campos personalizados adicionados ao tipo de registro de conta também estão disponíveis para o tipo de registro do parceiro. No entanto, a recíproca não é verdadeira: os campos personalizados adicionados ao tipo de registro do parceiro não estão disponíveis para o tipo de registro da conta.

Em geral, mantenha os atributos específicos do parceiro na guia Parceiros e os atributos específicos da conta não relativos à parceria na guia Contas. Porém, às vezes, você pode precisar de um atributo específico do parceiro disponível na guia Contas. Nesse caso, você pode adicionar atributos personalizados ao tipo de registro da conta. Esses atributos se tornam parte do tipo de registro Parceiro automaticamente.

Ao exibir a conta do parceiro na guia Contas, você pode ver o campo Tipo de conta, que está definido como Parceiro. Quando você exibe uma conta do parceiro na guia Parceiros, o campo Tipo de conta não é exibido, porque o único valor que uma conta do parceiro pode ter é Parceiro.

**OBSERVAÇÃO:** embora o status da organização do parceiro esteja definido como Ativo, o tipo de conta do parceiro deve ser definido como Parceiro.

## Trabalhando com a página inicial Parceiros

A página inicial Parceiros é o ponto de partida para gerenciar parceiros.

**OBSERVAÇÃO:** o administrador da empresa pode personalizar a apresentação de página inicial Parceiros. Além disso, se sua função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar seções à página e removê-las da página.

### Criando uma conta do parceiro

Você pode criar uma conta do parceiro clicando no botão Novo da seção Parceiros recém-modificados. Para obter mais informações sobre como criar parceiros, consulte [Criando registros \(na página 54\)](#) e [Campos de parceiro \(na página 460\)](#).

**DICA:** você pode indicar hierarquias de parceiro, como uma empresa subsidiária de outra empresa, selecionando contas-pai. Para obter mais informações sobre hierarquias de parceiro, consulte [Especificando contas-pai \(na página 295\)](#).

### Trabalhando com listas de parceiros

A seção Listas de parceiros mostra várias listas. O Oracle CRM On Demand apresenta um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas. Você e seus gerentes podem criar listas adicionais, baseadas em diferentes critérios.

A tabela a seguir descreve as listas padrão para parceiros.

Lista de Parceiros	Descrição
Todos os Parceiros	Filtra todos os parceiros aos quais você tem visibilidade, independentemente do proprietário.
Meus Parceiros	Parceiros com o seu nome no campo Proprietário.
Parceiros Recentemente Criados	Todos os parceiros, classificados pela data de criação.
Parceiros Recentemente Modificados	Todos os parceiros, classificados pela data de modificação.

Para visualizar uma lista, clique no nome dela.

Para criar uma nova lista, clique em Nova. Para obter mais informações sobre criação de listas, consulte [Criando e refinando listas \(consulte Creating and Refining Lists na página 140\)](#).

Para revisar todas as listas disponíveis, criar uma nova, ou visualizar, editar ou excluir uma existente, clique em Gerenciar Listas. Essa página também inclui as listas padrão entregues pelo Oracle CRM On Demand. Essas listas são apenas para visualização. Portanto, não pode ser editadas ou excluídas.

### Exibindo parceiros recém-modificados

A seção Parceiros recém-modificados mostra os parceiros que você modificou mais recentemente.

Para expandir a lista, clique no link Exibir lista completa.

### Adicionando seções à página inicial Parceiros

Se a função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar algumas ou todas as seções a seguir à página inicial Parceiros:

- Todos os Parceiros Ativos
- Todos os Parceiros Inativos
- Parceiros Recentemente Criados
- Parceiros Recentemente Modificados
- Uma ou mais seções de relatório (o administrador da empresa pode disponibilizar seções de relatório na página inicial Parceiros)

### Para adicionar seções à página inicial Parceiros

- 1 Na página inicial Parceiros, clique em Editar layout.
- 2 Na página Apresentação da página inicial Parceiros, clique nas setas para adicionar ou remover seções e organizá-las na página.
- 3 Clique em Salvar.

## Gerenciando Contas do Parceiro

Para gerenciar contas do parceiro, realize as seguintes tarefas:

- [Ativando e inativando contas do parceiro \(na página 458\)](#)
- [Procurando contas do parceiro \(na página 459\)](#)
- [Excluindo Contas do Parceiro \(na página 459\)](#)

Para ver os procedimentos passo a passo que são comuns a vários tipos de registro, consulte:

- [Criando Registros \(na página 54\)](#)
- [Atualizando Detalhes dos Registros \(na página 123\)](#)
- Vinculando registros ao seu registro selecionado (consulte [Linking Records to Your Selected Record](#) na página 126)
- [Trabalhando com Listas \(na página 135\)](#)
- [Rastreamento de parceiros e concorrentes de contas \(na página 300\)](#)
- Rastreamento de relacionamentos entre contas (consulte [Controlando relacionamentos entre contas](#) na página 296)
- [Adicionando Observações \(na página 170\)](#)
- [Anexando arquivos e URLs a registros \(na página 176\)](#)
- Exibindo trilhas de auditoria de registros (consulte [Viewing Audit Trails for Records](#) na página 189)

**OBSERVAÇÃO:** Quando você cria uma conta de parceiro e define o campo Status da Organização Parceira da conta como Ativo, um livro é criado automaticamente para a conta parceira. O nome do livro gerado automaticamente inclui o nome da conta do parceiro. Quando um usuário é adicionado à organização parceira, ou seja, quando a conta do parceiro é selecionada no campo Organização Parceira no registro do usuário, o usuário também é automaticamente associado ao livro da organização parceira. Se a organização parceira do usuário for alterada posteriormente para outra organização parceira, o usuário será automaticamente removido do livro parceiro da antiga organização parceira e será adicionado ao livro parceiro correto para a nova organização parceira.

**OBSERVAÇÃO:** Os administradores da empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, como alterar os nomes dos tipos de registro, campos e opções em listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

### Ativando e inativando contas do parceiro

Se uma parceria for suspensa ou encerrada, você poderá desativar essa conta do parceiro. Desativando a conta do parceiro, você pode permitir que ela permaneça no Oracle CRM On Demand para ser reativada mais tarde.

#### *Para ativar ou desativar uma conta do parceiro*

- 1 Navegue até a página Edição do parceiro.
- 2 Na lista Status da organização do parceiro, selecione Ativo para ativar a conta do parceiro ou selecione Inativo para desativá-la.
- 3 Clique em Salvar.

**OBSERVAÇÃO:** A desativação de uma conta do parceiro não permite alterar o valor Tipo de conta na guia Contas ou excluir a conta da guia Contas. Se uma conta estiver ativa, você não poderá excluí-la nem alterar o valor Tipo de conta na guia Contas.

## Convertendo contas em contas do parceiro

Em Oracle CRM On Demand você poderá converter contas em contas de parceiro se os níveis de acesso permitirem.

**Antes de começar.** O administrador da empresa deve ter adicionado a caixa de seleção Parceiro gerenciado para a página de detalhes.

### *Para converter uma conta em uma conta do parceiro*

- 1 Na lista Conta, selecione a conta que você deseja converter em uma conta do parceiro.
- 2 Na página Detalhes da conta, clique em Editar.
- 3 Na página Editar conta, altere o tipo de conta para Parceiro.
- 4 Marque a caixa de seleção Parceiro gerenciado e, em seguida, clique em Salvar.

**OBSERVAÇÃO:** Se o tipo de registro Parceiro for configurado no modo de usuário da propriedade de registro, quando você concluir a tarefa, o nome do campo Proprietário será alterado automaticamente para o nome do usuário que realiza a conversão, e o novo parceiro será adicionado à equipe do parceiro do proprietário.

### *Para verificar se uma conta do parceiro não pode reverter para uma conta regular*

- 1 Navegue até a lista Parceiro na guia Parceiro e selecione a conta do parceiro.
- 2 Na página Detalhes do parceiro, clique em Editar.
- 3 Na página Editar parceiro, altere o status da organização do parceiro para Ativo.  
Depois de definir o status como Ativo, a conta do parceiro não poderá ser alterada para uma conta regular.

## Procurando contas do parceiro

Você pode procurar contas do parceiro usando a funcionalidade Pesquisa avançada na Barra de ação. Você deve especificar os seguintes critérios de pesquisa:

- O campo está definido como Tipo de conta
- A condição está definida como Igual a
- O valor do filtro está definido como Parceiro

Para procurar contas do parceiro PRM (contas do parceiro gerenciadas), você deve especificar os critérios de pesquisa na lista anterior e definir os seguintes critérios de pesquisa:

- O campo está definido como Indicador Parceiro gerenciado.
- A condição está definida como Igual a.
- O valor de filtro está definido como Y.

Para obter mais informações sobre como procurar registros, consulte [Localizando registros \(na página 79\)](#).

## Excluindo Contas do Parceiro

Como as contas do parceiro também podem ser usadas como contas, as contas do parceiro podem ser associadas a oportunidades, bem como a outros registros. Excluir uma conta do parceiro pode gerar erros por conta dessas associações.

Como contas também podem ser usadas como contas do parceiro, excluir uma conta com um tipo de conta Parceiro na guia Contas também pode gerar erros. Dessa forma, você não pode excluir contas do parceiro na guia Parceiros. Você só pode desativar contas do parceiro. Se a conta não tiver nenhum outro uso e você quiser excluí-la, será possível excluir a conta do parceiro inativa na guia Contas.

Durante a exclusão de uma conta que seja do tipo parceiro na guia Contas, o Oracle CRM On Demand tenta verificar se o status da organização do parceiro é Inativo, que impede a exclusão acidental de um registro de parceiro ativo. Para obter informações sobre como excluir e restaurar registros, consulte [Excluindo e restaurando registros \(na página 186\)](#).

## Campos de Parceiro

Use a página Edição do parceiro para adicionar um parceiro ou atualizar detalhes de um parceiro existente. A página Edição do parceiro mostra o conjunto completo de campos de um parceiro.

**DICA:** você também pode editar aplicativos na página Lista de parceiros e na página Detalhes de parceiros. Para obter mais informações sobre como atualizar registros, consulte [Atualizando detalhes do registro \(consulte Atualizando detalhes dos registros na página 123\)](#).

**OBSERVAÇÃO:** Os administradores da empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, como alterar os nomes dos tipos de registro, campos e opções em listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

A tabela a seguir fornece informações adicionais sobre os alguns campos.

Campo	Descrição
<b>Informações-chave sobre o Parceiro</b>	
Nome do Parceiro	O nome do parceiro. Para evitar registros duplicados, verifique se você seguiu as convenções de nomenclatura definidas pela empresa para abreviações, capitalização etc.
Tipo de Parceiro Principal	Selecione o tipo de parceiro que você deseja usar como principal para essa conta do parceiro.
Localização	O tipo de dependências operadas pelo parceiro no local, como Sede.
Status da Organização do Parceiro	Indica se a conta do parceiro está ativa ou inativa.
Conta-pai	O nome da empresa da qual o parceiro é um subsidiário.
Nº de Telefone Principal	O número de telefone principal usado para chegar ao parceiro.
Nº de Fax Principal	O número de fax principal do parceiro.
Site	Endereço do URL do parceiro.
Tabela de Preços	A lista de preços a que a conta de parceiro está associada. Normalmente, a lista de preços é a que armazena o custo de compra do parceiro.
<b>Informações Adicionais</b>	

Campo	Descrição
Endereços de cobrança e envio	<p>Selecionar um país determina os rótulos para os campos de endereço restantes de acordo com a convenção de endereço do país. A tela pode ser atualizada para exibir os nomes de campo.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> Se os endereços compartilhados forem configurados para a empresa, os endereços de cobrança e envio serão somente leitura, e os campos de endereço serão alterados para atender aos requisitos de endereços compartilhados. Para obter mais informações sobre endereços compartilhados, consulte <a href="#">Endereços</a>.</p>
Proprietário	<p>O apelido do proprietário do registro do parceiro.</p> <p>Normalmente, o proprietário de um registro pode atualizar o registro, transferi-lo para outro proprietário ou excluí-lo. No entanto, o administrador da empresa pode ajustar os níveis de acesso para restringir ou expandir o acesso de um usuário. Para reatribuir a propriedade de um registro de parceiro, você deve ter a configuração do nível de acesso Leitura/Edição para o registro.</p> <p>O valor no campo Proprietário afeta quais registros são incluídos nos relatórios executados por você ou pelos gerentes.</p> <p>Dependendo do modo de propriedade de registro configurado pelo administrador da empresa para o tipo de registro, você pode ver o campo Proprietário, ou o campo Livro, ou ambos os campos na página Detalhe do registro, e um ou ambos os campos podem estar em branco. Para obter mais informações sobre modos de propriedade de registro, consulte <a href="#">Sobre acesso aos dados, compartilhamento de registro e propriedade de registro</a> (consulte <a href="#">Sobre acesso a dados, compartilhamento de registros e propriedade de registro</a> na página 50).</p>
Gerente de Conta do Canal	O gerente da conta do canal é responsável por manter o relacionamento entre os parceiros e a empresa do proprietário da marca. Os gerentes de canal atuam como o contato principal para o parceiro.
Número de usuários ativos	Este é um campo calculado que determina o número de usuários ativos no Oracle CRM On Demand atual do parceiro.
Número máximo de usuários	O número máximo de usuários que uma organização do parceiro pode ter. Um parceiro não pode ter mais usuários do que o número definido no campo.
Número restante de usuários disponíveis	Este é um campo calculado que iguala a diferença entre o campo Número máximo de usuários e o campo Número de usuários ativos atual. Quando o valor desse campo for 0 (zero), você não poderá adicionar mais nenhum usuário ativo ao Oracle CRM On Demand.
Descrição	Informações adicionais sobre o parceiro. Este campo tem um limite de 2.000 caracteres.

## Programas de Parceria

Use as páginas Programa de parceria para fazer o seguinte:

- Gerenciar tipos diferentes e níveis dos programas de parceria.

- Especificar tipos diferentes de parceiros.
- Administrar as associações do programa de parceria.

Um *programa de parceria* descreve os requisitos e benefícios para o parceiro quando este for membro do programa de parceria. Os programas de parceria foram criados para recrutar parceiros pela empresa proprietária da marca.

## Trabalhando com a página inicial Programas de parceria

A página inicial Programas de parceria é o ponto de partida para gerenciar programas de parceria.

**OBSERVAÇÃO:** o administrador da empresa pode personalizar a apresentação de página inicial Programas de parceria. Além disso, se a função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar seções à página e removê-las da página.

### Criando um programa de parceria

Você pode criar um programa de parceria clicando no botão Novo na seção Programas de parceria recém-modificados. Para obter mais informações, consulte [Criando programas de parceria \(na página 464\)](#) e [Campos de programa de parceria \(na página 467\)](#).

### Trabalhando com listas de programas de parceria

A seção Listas de programas de parceria mostra várias listas. O Oracle CRM On Demand apresenta um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas. Você e seus gerentes podem criar listas adicionais, baseadas em diferentes critérios.

A tabela a seguir descreve as listas padrão para programas de parceria.

Lista de Programas de Parceria	Descrição
Programas de parceria - Criação recente	Filtra todos os programas de parceria, classificados pela data de criação.
Programas de parceria recém-modificados	Filtra todos os programas de parceria, classificados pela data de modificação.
Todos os Programas de Parceria	Esta lista não é filtrada. Ela exibe todos os programas de parceria para os quais você tenha visibilidade, independentemente de quem seja o proprietário do programa.
Meus Programas de Parceria	Filtra programas de parceria com o nome no campo Proprietário.
Programas de parceria que possuo com criação recente	Filtra programas de parceria com o seu nome no campo Proprietário, classificados pela data de criação.
Meus programas de parceria recém-modificados	Filtra programas de parceria com o seu nome no campo Proprietário, classificados pela data de modificação.
Todos os programas de parceria inativos	Filtra todos os programas de parceria com um status Inativo.

Lista de Programas de Parceria	Descrição
Todos os programas de parceria ativos	Filtra todos os programas de parceria com um status Ativo.

Para visualizar uma lista, clique no nome dela.

Para criar uma nova lista, clique em Nova. Para obter mais informações sobre criação de listas, consulte Criando e refinando listas (consulte [Creating and Refining Lists](#) na página 140).

Para revisar todas as listas disponíveis, criar uma nova, ou visualizar, editar ou excluir uma existente, clique em Gerenciar Listas. Essa página também inclui as listas padrão entregues pelo Oracle CRM On Demand. Essas listas são apenas para visualização. Portanto, não pode ser editadas ou excluídas.

### Exibindo programas de parceria recém-modificados

A seção Programas de parceria recém-modificados mostra os programas de parceria modificados mais recentemente.

Para expandir a lista, clique no link Exibir lista completa.

### Adicionando seções à página inicial Programas de parceria

Se a função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar algumas ou todas as seções a seguir à página inicial Programas de parceria:

- Todos os programas de parceria ativos
- Todos os programas de parceria inativos
- Programas de parceria - Criação recente
- Programas de parceria recém-modificados
- Programas de parceria que possuo com criação recente
- Meus programas de parceria recém-modificados
- Uma ou mais seções de relatório (o administrador da empresa pode disponibilizar seções de relatório na página inicial Programas de parceria)

### Para adicionar seções à página inicial Programas de parceria

- 1 Na página inicial Programas de parceria, clique em Editar layout.
- 2 Na página Apresentação da página inicial Programas de parceria, clique nas setas para adicionar ou remover seções e organizá-las na página.
- 3 Clique em Salvar.

## Gerenciando Programas de Parceria

Para gerenciar programas de parceria, realize as seguintes tarefas:

- [Criando Programas de Parceria \(na página 464\)](#)
- [Gerenciando associações do programa de parceria \(na página 464\)](#)
- [Excluindo Programas de Parceria \(na página 466\)](#)

Para ver os procedimentos passo a passo que são comuns a vários tipos de registro, consulte:

- [Criando Registros \(na página 54\)](#)
- [Atualizando Detalhes dos Registros \(na página 123\)](#)
- Vinculando registros ao seu registro selecionado (consulte [Linking Records to Your Selected Record](#) na página 126)
- [Trabalhando com Listas \(na página 135\)](#)

- [Trabalhando com Anexos \(na página 174\)](#)
- Exibindo trilhas de auditoria de registros (consulte [Viewing Audit Trails for Records](#) na página 189)
- [Rastreamento parceiros e concorrentes de contas \(na página 300\)](#)
- Rastreamento relacionamentos entre contas (consulte [Controlando relacionamentos entre contas](#) na página 296)

**OBSERVAÇÃO:** Os administradores da empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, como alterar os nomes dos tipos de registro, campos e opções em listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

## **Criando Programas de Parceria**

No Oracle CRM On Demand, você cria um programa de parceria especificando informações em um formulário. Você pode acessá-lo em áreas diferentes do Oracle CRM On Demand, dependendo daquilo em que esteja trabalhando e de quais tarefas deseja realizar.

### ***Para criar um programa de parceria***

- 1 Na página Lista de programas de parceria, clique em Novo programa de parceria.  
A página Edição do programa de parceria aparece.
- 2 No campo Nome do programa de parceria, digite um nome para o programa de parceria que você está criando.  
**DICA:** cada nome do programa de parceria deve ser exclusivo.
- 3 No campo Status, selecione o status apropriado para o programa de parceria.
- 4 Atualize o restante dos campos na página Edição do programa de parceria conforme necessário.  
Para obter informações sobre cada campo, consulte [Campos de programa de parceria \(na página 467\)](#).
- 5 Salve o programa de parceria.

## **Gerenciando associações do programa de parceria**

Você pode usar as páginas Associação ao programa - Novo e Editar para realizar as seguintes tarefas administrativas:

- [Criando associações do programa de parceria \(na página 464\)](#)
- [Alterando status da associação do programa de parceria \(na página 465\)](#)
- [Excluindo associações do programa de parceria \(na página 465\)](#)
- [Anexando arquivos e URLs a registros \(na página 176\)](#)

### **Criando associações do programa de parceria**

Depois que o aplicativo do parceiro para associação a um programa de parceria for aprovado, o parceiro se tornará um membro do programa de parceria.

### ***Para criar associações do programa de parceria***

- 1 Na página Detalhes do programa de parceria, clique em Novo na barra Associações ao programa.  
A página Nova associação ao programa aparece.

- 2 No campo Nome do parceiro, selecione o nome do parceiro que você deseja adicionar ao programa do parceiro.
- 3 Preencha os outros campos na página Nova associação ao programa conforme necessário.  
Para obter mais informações sobre esses campos, consulte [Campos de associação ao programa \(na página 465\)](#).

**OBSERVAÇÃO:** o estado da caixa de seleção Ativo e o valor do campo Status devem estar sincronizados. Por exemplo, se o status da associação estiver definido como Atual, você deverá marcar a caixa de seleção Ativo.

- 4 Clique em Salvar.

### **Alterando status da associação do programa de parceria**

Quando um parceiro for aprovado para entrar em um programa de parceria e você criar um novo registro de associação para o programa de parceria, o status padrão desse registro será Atual.

Você pode alterar o status da associação do programa de parceria para um dos seguintes valores:

- Expirado
- Encerrado

**OBSERVAÇÃO:** o estado da caixa de seleção Ativo e o valor do campo Status devem estar sincronizados. Por exemplo, se o status da associação estiver definido como Expirado ou Encerrado, você deverá desmarcar a caixa de seleção Ativo.

### **Para alterar o status da associação do programa de parceria**

- 1 Na página Detalhes do programa de parceria, clique no link Editar da associação do programa de parceria para a qual você deseja alterar o status.
- 2 Na página de edição Associação do programa, selecione o valor apropriado no menu suspenso Status.
- 3 Clique em Salvar.

### **Excluindo associações do programa de parceria**

Se criar a associação ao programa por engano ou quiser excluí-la, você poderá fazer isso na página Detalhes do programa de parceria.

**OBSERVAÇÃO:** você não poderá excluir uma associação do programa de parceria se o valor de status estiver definido como Atual.

### **Para excluir uma associação do programa de parceria**

- 1 Na seção Associações ao programa da página Detalhes do programa de parceria, clique em Excluir para a associação do programa de parceria que você deseja remover.  
Uma caixa de mensagem aparece perguntando se você deseja excluir a associação selecionada.
- 2 Clique em OK.  
A associação selecionada é excluída.

### **Campos de Associação ao Programa**

Use as páginas Nova associação ao programa e Edição para adicionar uma associação do programa de parceria ou atualizar detalhes para uma associação do programa de parceria existente. Você também pode usar a página Edição do programa de parceria para criar novas associações do programa de parceria. Essa página mostra o conjunto completo de campos de um programa de parceria.

**OBSERVAÇÃO:** Os administradores da empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, como alterar os nomes dos tipos de registro, campos e opções em listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

A tabela a seguir fornece informações adicionais sobre os campos nas páginas Associação ao programa.

Campo	Descrição
<b>Informações-chave sobre a associação ao programa</b>	
Programa de Parceria	O programa de parceria ao qual você está adicionando um membro.
Tipo de Parceiro	O tipo de parceiro (por exemplo, revendedor, parceiro de solução, distribuidor etc.) para o qual o programa de parceria é criado.
Nome do Parceiro	O nome do parceiro que você está adicionando ao programa de parceria.
Nível do Programa	O nível de programa no qual o parceiro se associou ao programa.
Ativo	Indique se a associação do programa de parceria está Ativa.
Nº do ID	O número de ID da associação. O Oracle CRM On Demand atribui o ID.
Status	O status da associação. Os valores válidos são: Atual, Encerrado, Expirado, e Renovado.
Data de Início	A data na qual a associação do programa de parceria começa. Este campo exibe a data e a hora atuais por padrão. Você pode usar os controles de calendário para alterar essa data.
Data de Término	A data na qual a associação do programa de parceria deve ser concluído. Você pode usar os controles de calendário para alterar essa data.

### Excluindo Programas de Parceria

Você pode excluir um programa de parceria na página Detalhes do programa de parceria.

**OBSERVAÇÃO:** você não poderá excluir um programa de parceria se o status estiver definido como Ativo.

#### Para excluir um programa de parceria

- 1 Na página Detalhes do programa de parceria, clique em Excluir para o programa de parceria que você deseja excluir.  
Uma caixa de mensagem aparece perguntando se você deseja excluir o programa de parceria selecionado.
- 2 Clique em OK.  
O programa de parceria é excluído.

## Campos de Programa de Parceria

Use a página Edição do programa de parceria para adicionar um programa de parceria ou atualizar detalhes de um programa de parceria existente. Você também pode usar essa página para criar novas associações do programa de parceria. Essa página mostra o conjunto completo de campos para um programa de parceria.

**DICA:** Você também pode editar parceiros na página [Lista de programas de parceria](#) e na página [Detalhes do programa de parceria](#). Para obter mais informações, consulte [Atualizando detalhes do registro](#) (consulte [Atualizando detalhes dos registros na página 123](#)).

**OBSERVAÇÃO:** Os administradores da empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, como alterar os nomes dos tipos de registro, campos e opções em listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Os administradores também podem conceder a um parceiro o acesso a esses campos detalhados para que o parceiro possa atualizar as informações.

A tabela a seguir fornece informações adicionais sobre os alguns campos.

Campo	Descrição
<b>Informações-chave sobre o programa de parceria</b>	
Nome do Programa de Parceria	O nome do programa de parceria. Para evitar registros duplicados, verifique se você seguiu as convenções de nomenclatura definidas pela empresa para abreviações, capitalização etc.
Status	Indica se o programa de parceria é Ativo, Inativo ou Em andamento.
Data de Início	A data na qual o programa de parceria começa. Este campo exibe a data e a hora atuais por padrão. Você pode usar os controles de calendário para alterar essa data.
Data de Término	A data na qual o programa de parceria deve ser concluído. Você pode usar os controles de calendário para alterar essa data.
Tipo de Parceiro	Determina o tipo de parceiro (por exemplo, revendedor, parceiro de solução, distribuidor etc.) para o qual o programa de parceria é criado.
Tipo de Programa	Determina o tipo de programa que você está criando, por exemplo, registro de negócio.
MDF Permitido	Permite MDF (fundos do mercado de desenvolvimento). Os fundos do mercado de desenvolvimento são fundos monetários fornecidos pelo departamento de vendas ou de marketing de um fabricante para ajudar um parceiro a vender seus produtos ou comercializar a marca do fabricante.  Se você selecionar MDF permitido, qualquer parceiro membro desse programa de parceria com direito a fundos do mercado de desenvolvimento.
Preço Especial Permitido	Permite a autorização de preço especial. A autorização de preço especial permite aos parceiros solicitarem um preço especial para um produto ou grupo de produtos vendidos. Esse preço costuma ser solicitado para que o parceiro possa continuar competitivo ou criar uma margem específica.  Se você selecionar Preço especial permitido, qualquer parceiro membro desse programa de parceria com direito a preços especiais.

Campo	Descrição
Registro do Negócio Permitido	Se você selecionar Registro do negócio permitido, qualquer parceiro membro desse programa de parceria com direito a registro de negócio.
Descrição	Informações adicionais sobre o programa de parceria. Este campo tem um limite de 2.000 caracteres.
<b>Informações Adicionais</b>	
Nome Completo do Proprietário	<p>O proprietário do registro do programa de parceria.</p> <p>Normalmente, o proprietário de um registro pode atualizar o registro, transferi-lo para outro proprietário ou excluí-lo. No entanto, o administrador da empresa pode ajustar os níveis de acesso para restringir ou expandir o acesso de um usuário. Para reatribuir a propriedade de um registro do programa de parceria, você deve ter a configuração do nível de acesso Leitura/Edição para o registro.</p> <p>O valor no campo Proprietário afeta quais registros são incluídos nos relatórios executados por você ou pelos gerentes.</p> <p>Dependendo do modo de propriedade de registro configurado pelo administrador da empresa para o tipo de registro, você pode ver o campo Proprietário, ou o campo Livro, ou ambos os campos na página Detalhe do registro, e um ou ambos os campos podem estar em branco. Para obter mais informações sobre modos de propriedade de registro, consulte <a href="#">Sobre acesso aos dados, compartilhamento de registro e propriedade de registro</a> (consulte <a href="#">Sobre acesso a dados, compartilhamento de registros e propriedade de registro</a> na página 50).</p>

## Aplicativos

Um *aplicativo* é o meio pelo qual um parceiro novo ou existente se inscreve para uma parceria com o proprietário da marca. O proprietário da marca revisa, aprova ou rejeita o aplicativo. Você pode completar aplicativos com dados do portal do proprietário da marca. Um aplicativo do parceiro permite ao proprietário da marca revisar, rejeitar e aprovar aplicativos de maneira eficiente. O proprietário da marca também pode consultar informações do aplicativo enquanto trabalha no Oracle CRM On Demand.

### Trabalhando com a página inicial Aplicativos

A página inicial Aplicativos é o ponto de partida para gerenciar aplicativos de parceria.

**OBSERVAÇÃO:** o administrador da empresa pode personalizar a apresentação de página inicial Aplicativos. Além disso, se sua função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar seções à página e removê-las da página.

#### Criando um Aplicativo

Você pode criar um aplicativo clicando no botão Novo na seção Aplicativos recém-modificados. Para obter mais informações, consulte [Criando registros \(na página 54\)](#) e [Campos de aplicativos \(na página 473\)](#).

Você pode usar serviços Web para preencher aplicativos em um portal do parceiro. Também é possível usar a ferramenta de importação no Oracle CRM On Demand para importar aplicativos. Para obter mais informações sobre como importar aplicativos, consulte [Importando aplicativos \(na página 473\)](#).

#### Trabalhando com listas de aplicativos

O Oracle CRM On Demand apresenta um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas. Você e seus gerentes podem criar listas adicionais, baseadas em diferentes critérios.

A tabela a seguir descreve as listas padrão para aplicativos.

Lista de Aplicativos	Descrição
Todos os Aplicativos	Esta lista exibe todos os registros para os quais você tenha visibilidade, independentemente de quem seja o proprietário da lista. Ela não filtra aplicativos.
Todos os Aplicativos Enviados	Filtra aplicativos com o status Enviado.
Todos os Aplicativos Rejeitados	Filtra aplicativos com o status Rejeitado.
Todos os Aplicativos Aprovados	Filtra aplicativos com o status Aprovado.
Meus Aplicativos	Filtra aplicativos com o nome no campo Proprietário.
Todos os aplicativos recém-criados	Filtra aplicativos classificados pela data na qual o aplicativo foi criado.

Para visualizar uma lista, clique no nome dela.

Para criar uma nova lista, clique em Nova. Para obter mais informações sobre criação de listas, consulte Criando e refinando listas (consulte [Creating and Refining Lists](#) na página 140).

Para revisar todas as listas disponíveis, criar uma nova, ou visualizar, editar ou excluir uma existente, clique em Gerenciar Listas. Essa página também inclui as listas padrão entregues pelo Oracle CRM On Demand. Essas listas são apenas para visualização. Portanto, não pode ser editadas ou excluídas.

### Exibindo a seção Meus aplicativos recém-modificados

A seção Meus aplicativos recém-modificados mostra os aplicativos próprios e que foram modificados recentemente. Para expandir a lista, clique no link Exibir lista completa.

### Adicionando seções à página inicial Aplicativos

Se a função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar algumas ou todas as seções a seguir à página inicial Aplicativos:

- Listas de Aplicativos
- Todos os Aplicativos
- Todos os Aplicativos Rejeitados
- Todos os Aplicativos Aprovados
- Todos os Aplicativos Enviados
- Meus Aplicativos
- Todos os aplicativos recém-criados
- Uma ou mais seções de relatório (o administrador da empresa pode criar seções de relatório, como o Relatório do Analytics de aplicativos, disponível na página inicial Aplicativos.)

### Para adicionar seções à página inicial Aplicativos

- 1 Na página inicial Aplicativos, clique em Editar layout.

- 2 Na página Apresentação da página inicial Aplicativos, clique nas setas para adicionar ou remover seções e organizá-las na página.
- 3 Clique em Salvar.

## Gerenciando Aplicativos

Para gerenciar aplicativos, realize as seguintes tarefas:

- [Criando Aplicativos \(na página 470\)](#)
- [Enviando aplicativos para aprovação \(na página 471\)](#)
- [Revisando Aplicativos \(na página 471\)](#)
- [Rejeitando Aplicativos \(na página 472\)](#)
- [Lembrando Aplicativos \(na página 472\)](#)
- [Cancelando Aplicativos \(na página 472\)](#)
- [Excluindo Aplicativos \(na página 473\)](#)
- [Importando Aplicativos \(na página 473\)](#)
- [Campos de Aplicativos \(na página 473\)](#)

Para obter procedimentos adicionais comuns a todos os registros, consulte [Trabalhando com registros \(na página 50\)](#).

Para ver os procedimentos passo a passo que são comuns a vários tipos de registro, consulte:

- [Criando Registros \(na página 54\)](#)
- [Atualizando Detalhes dos Registros \(na página 123\)](#)
- Vinculando registros ao seu registro selecionado (consulte [Linking Records to Your Selected Record](#) na página 126)
- [Trabalhando com Listas \(na página 135\)](#)
- [Trabalhando com Anexos \(na página 174\)](#)

**OBSERVAÇÃO:** Os administradores da empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, como alterar os nomes dos tipos de registro, campos e opções em listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

## Criando Aplicativos

No Oracle CRM On Demand, você cria um aplicativo especificando informações em um formulário.

### *Para criar um aplicativo*

- 1 Na página Lista de aplicativos, clique em Novo.
- 2 No campo Nome do aplicativo, informe um nome para o aplicativo que você está criando.  
DICA: cada nome do aplicativo deve ser exclusivo.
- 3 Na seção Aplicativo enviado por, informe o nome e o sobrenome nos campos apropriados.
- 4 Atualize o restante dos campos na página Edição do aplicativo conforme necessário.  
Para obter informações sobre cada campo, consulte [Campos de aplicativos \(na página 473\)](#).
- 5 Salve o aplicativo.

## Enviando aplicativos para aprovação

Um aplicativo de parceiro permite ao proprietário da marca revisar, rejeitar e aprovar aplicativos com eficiência.

**Antes de começar.** O aplicativo deve ser criado primeiro. Para obter mais informações sobre como criar aplicativos, consulte [Criando aplicativos \(na página 470\)](#). Uma regra de fluxo de trabalho deve ser criada atribuindo um usuário apropriado como o aprovador para aplicativos. Para obter mais informações sobre a criação de regras de fluxo de trabalho, consulte [Criando regras de fluxo de trabalho \(consulte \[Creating Workflow Rules\]\(#\) na página 1627\)](#).

### *Para enviar um aplicativo para aprovação*

- 1 Selecione o aplicativo para o qual você deseja enviar um aplicativo na seção Todos os aplicativos da página inicial Aplicativos.  
Para obter informações sobre como selecionar aplicativos, consulte [Localizando registros \(na página 79\)](#).
- 2 Na página Detalhes dos aplicativos, clique no botão Editar.
- 3 Na página Edição dos aplicativos, selecione Enviado no campo Status de envio. Clique em Salvar.  
Depois que o campo Status de envio for alterado para Enviado e o registro for salvo, ocorrerá o seguinte:
  - O status de aprovação é definido como Aguarda aprovação.
  - A data de envio é definida automaticamente como o marcador de data/hora atual.
  - A aprovação do aplicativo começa. Uma regra de fluxo de trabalho define o campo Aprovador do aplicativo para o usuário apropriado.
  - O aprovador será adicionado à equipe do aplicativo se o aprovador ainda não estiver presente.
  - Uma regra de fluxo de trabalho enviará notificações por e-mail se tiver sido configurada para enviar e-mails.

## Revisando Aplicativos

Um proprietário da marca deve recrutar parceiros apropriados aos programas de parceria. Quando os parceiros em potencial se aplicam à parceria, ou os parceiros existentes se aplicam a associações ao programa adicional com o proprietário da marca, o Oracle CRM On Demand permite o proprietário da marca para revisar os aplicativos. Em seguida, o proprietário da marca pode aprovar ou rejeitar os aplicativos.

### *Para revisar um aplicativo*

- 1 Na página Lista de aplicativos, clique no nome do aplicativo que você deseja revisar.
- 2 Na página Detalhes dos aplicativos, revise os campos apropriados.
- 3 Se você quiser fazer alterações, como aprovar ou rejeitar um aplicativo, clique em Editar.
- 4 Na página Edição do aplicativo, faça as alterações necessárias no aplicativo. Clique em Salvar.

## Aprovando Aplicativos

Os proprietários da marca podem usar o Oracle CRM On Demand para aprovar aplicativos que eles consideram aceitáveis.

**OBSERVAÇÃO:** você só pode aprovar aplicativos do parceiro para os quais você designou o aprovador atual.

### *Para aprovar um aplicativo de parceiro*

- 1 Na página Lista de aplicativos, clique no nome do aplicativo de parceiro que você deseja aprovar.
- 2 Na página Detalhes do aplicativo, clique em Editar.
- 3 Alterar o status de aprovação para Aprovado e, em seguida, clique em Salvar.

## Rejeitando Aplicativos

À medida que um aplicativo percorre a cadeia de aprovações, um aprovador pode rejeitar o aplicativo.

**Antes de começar.** O aplicativo deve ter o status de envio Enviado.

### *Para rejeitar um aplicativo*

- 1 Selecione o aplicativo que você deseja rejeitar na seção Todos os aplicativos da página inicial Aplicativos. Para obter informações sobre como selecionar aplicativos, consulte [Localizando registros \(na página 79\)](#).
- 2 Na página Detalhes do aplicativo, clique no botão Editar.
- 3 Na página Edição do aplicativo, selecione Rejeitado no campo Status de aprovação. Clique em Salvar. Quando você altera o status de aprovação para Rejeitado e clica em Salvar, ocorre o seguinte:
  - O status de envio do registro permanece no estado Enviado.
  - A data é removida do campo Data de aprovação. No entanto, a data de envio permanece no campo de mesmo nome.  
  
**Observação:** se o aplicativo não for aprovado, nenhuma data aparecerá no campo Data de aprovação.
  - Uma regra de workflow criará um novo registro de tarefa para rastrear a ação de devolução do aprovador, se a regra de workflow for configurada.
  - Uma regra de workflow enviará notificações por e-mail apropriadas se ela não for configurada para enviar e-mails.

## Lembrando Aplicativos

À medida que um aplicativo percorre a cadeia de aprovações, um parceiro pode lembrar o aplicativo.

**Antes de começar.** O aplicativo deve ter o status de envio Enviado e um status de aprovação Aguarda aprovação.

### *Para lembrar aplicativos*

- 1 Selecione o aplicativo que você deseja lembrar na seção Todos os aplicativos da página inicial Aplicativos. Para obter informações sobre como selecionar aplicativos, consulte [Localizando registros \(na página 79\)](#).
- 2 Na página Detalhes do aplicativo, clique no botão Editar.
- 3 Na página Edição do aplicativo, selecione Rechamado no campo Status de envio. Clique em Salvar. Quando você altera o status de envio para Rechamada, ocorre o seguinte:
  - O status do aprovador é redefinido como em branco.
  - Uma regra de workflow criará uma nova tarefa para rastrear a ação de aprovação, se a regra de workflow for configurada.
  - Uma regra de workflow enviará notificações por e-mail apropriadas se ela não for configurada para enviar e-mails.

## Cancelando Aplicativos

À medida que um aplicativo percorre a cadeia de aprovações, um aprovador pode cancelar o aplicativo.

**Antes de começar.** O aplicativo deve ter um status de aprovação Aprovado.

### *Para cancelar um aplicativo*

- 1 Selecione o aplicativo que você deseja cancelar na seção Todos os aplicativos da página inicial Aplicativos.

Para obter informações sobre como selecionar aplicativos, consulte [Localizando registros \(na página 79\)](#).

- 2 Na página Detalhes dos aplicativos, clique no botão Editar.
- 3 Na página Edição dos aplicativos, selecione Cancelado no campo Status de aprovação. Clique em Salvar.

## Excluindo Aplicativos

Você pode excluir um aplicativo na página Detalhes do aplicativo.

### Para excluir um aplicativo

- 1 Na página Detalhes do aplicativo, clique em Excluir.  
Uma caixa de mensagem aparece perguntando se você deseja excluir o aplicativo.
- 2 Clique em OK.  
O aplicativo é excluído.

## Importando Aplicativos

Na maioria dos casos, os proprietários da marca optam por preencher os aplicativos de parceiro de outra origem. Eles podem preencher aplicativos de parceiro usando a ferramenta de importação no Oracle CRM On Demand ou usar serviços Web para carregar dados de aplicativo de um portal de parceiro. Para obter mais informações sobre como importar dados usando o Oracle CRM On Demand, consulte Importando Dados (consulte [Importando Seus Dados](#) na página 1965).

## Campos de Aplicativos

Use a página Edição de aplicativos para adicionar um aplicativo ou atualizar detalhes de um aplicativo existente. A página Edição de aplicativos mostra o conjunto completo de campos de um aplicativo.

**DICA:** você também pode editar aplicativos na página [Lista de aplicativos](#) e na página [Detalhes de aplicativos](#). Para obter mais informações sobre como atualizar registros, consulte [Atualizando detalhes do registro \(consulte Atualizando detalhes dos registros na página 123\)](#).

**OBSERVAÇÃO:** Os administradores da empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, como alterar os nomes dos tipos de registro, campos e opções em listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

A tabela a seguir fornece informações adicionais sobre os alguns campos.

Campo	Descrição
<b>Perfil da Empresa</b>	
Nome	O nome da empresa. Para evitar registros duplicados, verifique se você seguiu as convenções de nomenclatura definidas pela empresa para abreviações, capitalização etc.
Localização	A localização da empresa.
Nº de Telefone Principal	O número de telefone principal da empresa.
Nº de Fax Principal	O número de fax principal da empresa.

Campo	Descrição
Site	Endereço da URL da empresa.
Número de Funcionários	O número total de funcionários da empresa.
Receita Anual	A receita anual total da empresa.
Setor	O setor em que a empresa compete.
País	A parte do país do endereço da empresa.
Endereço 1	Informações adicionais do endereço da empresa.
Endereço 2	Informações adicionais do endereço da empresa.
Cidade	A parte da cidade do endereço da empresa.
Província	A parte do estado ou da província do endereço da empresa.
CEP	A parte do código postal do endereço da empresa.
<b>Aplicativo Enviado por</b>	
Nome	O nome do remetente.
Sobrenome	O sobrenome do remetente.
Nº de Telefone Comercial	O número de telefone comercial do remetente.
Nº de Telefone Celular	O número de telefone celular do remetente.
Nº de Fax Comercial	O número de fax comercial do remetente.
Endereço de E-mail	O endereço de e-mail do remetente.
Cargo	O cargo do remetente.
Status de Envio	O status de envio atual do aplicativo. Os valores são: Não enviado, Enviado ou Rechamado.
Aprovador Atual	O nome da pessoa com a autoridade para aprovar o aplicativo.
País	A parte do país do endereço do remetente.

Campo	Descrição
Endereço 1	Informações adicionais do endereço do remetente.
Endereço 2	Informações adicionais do endereço do remetente.
Cidade	A parte da cidade do endereço do remetente.
Província	A parte do estado ou da província do endereço do remetente.
CEP	O código postal do endereço do remetente.
<b>Informações sobre a Parceria</b>	
Status de Aprovação	O status de aprovação atual do aplicativo. Os valores são: Aguarda aprovação, Aprovado, Rejeitado ou Cancelado.
Data do Envio	A data na qual o aplicativo foi enviado.
Data de Aprovação	A data na qual o aplicativo foi aprovado.
Processado por: Nome	O nome da pessoa que revisou e aceitou ou rejeitou o aplicativo.
Motivo da Rejeição	O motivo pelo qual o aplicativo foi rejeitado. Os valores são: Duplicado, Informações incorretas, Informações insuficientes ou Outros.
Programa de Parceria	O nome do programa de parceria associado ao aplicativo.
Nível do Programa	O nível do programa de parceria associado ao aplicativo.
Tipo de Parceiro	O tipo de parceiro para o qual o aplicativo está sendo enviado.
Benefícios Esperados com a Parceria	Os benefícios esperados com a parceria. Este é um campo de texto com um limite de 500 caracteres.
Parcerias Existentes	Este campo lista qualquer parceria existente. Este é um campo de texto com um limite de 300 caracteres.
<b>Informações Adicionais</b>	
Parceiro	O parceiro que está associado a este aplicativo.
Origem	A origem do aplicativo, por exemplo, site da Web, mala direta, e-mail etc.

Campo	Descrição
Campanha	A campanha que resultou no aplicativo do parceiro. Essa campanha é associada a esse aplicativo.
ID do Aplicativo	O número de identificação exclusiva (ID) do aplicativo.
Proprietário	O proprietário do registro de aplicativo.  Dependendo do modo de propriedade de registro configurado pelo administrador da empresa para o tipo de registro, você pode ver o campo Proprietário, ou o campo Livro, ou ambos os campos na página Detalhe do registro, e um ou ambos os campos podem estar em branco. Para obter mais informações sobre modos de propriedade de registro, consulte Sobre acesso aos dados, compartilhamento de registro e propriedade de registro (consulte <a href="#">Sobre acesso a dados, compartilhamento de registros e propriedade de registro</a> na página 50).

## Registros de Negócio

*Registro de negócio* é um processo por meio do qual os parceiros solicitam direitos exclusivos para uma oportunidade do proprietário da marca. Ele dá aos parceiros meios de informar o prestador de uma oportunidade potencial e, em seguida, os parceiros recebem prioridade para essa oportunidade. Como os registros de negócio são menos especulativos que os leads, mas mais do que as oportunidades, eles são considerados intermediários entre os leads e as oportunidades.

Na maioria dos casos, um parceiro solicita o registro de um lead ou de uma oportunidade descoberta por ele. Porém, ele também pode solicitar o registro de uma oportunidade oferecida anteriormente a ele pelo proprietário da marca.

Os registros de negócio ajudam a atenuar conflitos de canal, nos quais os parceiros precisam competir uns contra os outros ou com o departamento de vendas interno do fornecedor pela mesma oportunidade. Os registros de negócio também são benéficos da seguinte forma:

- Eles melhoram a visibilidade do proprietário da marca do pipeline de oportunidade dos parceiros.
- Eles aumentam a capacidade do proprietário da marca de venda vertical ou cruzada ou ambas.

Ao registrar um negócio, o parceiro pode não ter informações o suficiente sobre a oportunidade. Por exemplo, ele talvez desconheça a natureza exata dos produtos que o cliente em potencial deseja comprar. O parceiro pode ter apenas uma vaga ideia do interesse do potencial, por exemplo, *servidores high-end* em lugar de uma imagem definitiva da lista de compras do cliente em potencial. Por isso, ao registrar negócios, os parceiros podem fornecer poucas ou muitas informações como quiserem.

### Trabalhando com a página inicial Registro de negócio

A página inicial Registro de negócio é o ponto de partida para gerenciar registros de negócio.

**OBSERVAÇÃO:** o administrador da empresa pode personalizar a apresentação de inicial Registro de negócio. Além disso, se sua função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar seções à página e removê-las da página.

#### Criando um registro de negócio

Você pode criar um registro de negócio clicando no botão Novo na seção Registros recém-vistos aguardando minha aprovação. Para obter mais informações, consulte [Criando registros \(na página 54\)](#) e [Campos de registro de negócio \(na página 486\)](#).

## Trabalhando com listas de registros de negócio

A seção Listas de registro do negócio mostra um número de listas filtradas. O Oracle CRM On Demand apresenta um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas. Você e seus gerentes podem criar listas adicionais, baseadas em diferentes critérios.

A seguir, algumas das seções que podem ser exibidas na página inicial Registro de negócio.

Listas de Registro do Negócio	Descrição
Todos os Registros de Negócio	Esta lista exibe todos os registros para os quais você tenha visibilidade, independentemente de quem seja o proprietário do registro. Ela não filtra registros de negócio.
Registros de negócio recém-modificados	Filtra todos os registros de negócio, classificados pela data de modificação.
Registros de negócio - Criação recente	Filtra todos os registros de negócio, classificados pela data de criação.
Registros de negócio recém-vistos	Filtra todos os registros de negócio, classificados pela ordem dos vistos mais recentemente.
Registros de negócio que expiram nos próximos 30 dias	Todos os registros de negócio com uma data de expiração dentro dos próximos 30 dias do calendário a partir da presente data.
Registros de negócio aguardando minha aprovação	Todos os registros de negócio com o status Aguarda aprovação para os quais você seja o aprovador atual.
Registros de negócio sem nenhuma atividade nos últimos 30 dias	Todos os registros de negócio aprovados sem nenhuma atividade na oportunidade associada nos últimos 30 dias do calendário a partir da presente data.
Registros de Negócio Ativos	Todos os registros de negócio com um status Aprovado.

Para visualizar uma lista, clique no nome dela.

Para criar uma nova lista, clique em Nova. Para obter mais informações sobre criação de listas, consulte Criando e refinando listas (consulte [Creating and Refining Lists](#) na página 140).

Para revisar todas as listas disponíveis, criar uma nova, ou visualizar, editar ou excluir uma existente, clique em Gerenciar Listas. Essa página também inclui as listas padrão entregues pelo Oracle CRM On Demand. Essas listas são apenas para visualização. Portanto, não pode ser editadas ou excluídas.

### Registros de negócio aguardando minha aprovação

A seção Registros de negócio aguardando minha aprovação mostra todos os registros de negócio para os quais você é o aprovador atual, mas que ainda não foram aprovados.

### Outras Seções

Se a função do usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar algumas ou todas as seções a seguir a Registro de negócio: Página inicial:

- Registros de Negócio Aprovados

- Registros de negócio que expiram nos próximos 30 dias
- Registros de negócio sem nenhuma atividade nos últimos 30 dias
- Registros de negócio - Criação recente
- Registros de negócio recém-modificados
- Registros de Negócio Ativos
- Uma ou mais seções do relatório [O administrador da empresa pode criar seções de relatório, como Registros aprovador por volume do negócio (gráfico de barras), Registros aprovados por idade (gráfico de barras), Registros por status (gráfico-pizza), Registros que resultaram em vitória (por período) (gráfico de barras) ou Número de registros (por período) (gráfico de barras).]

### **Adicionando seções à página inicial Registro de negócio**

Se a função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar seções à página inicial Registro de negócio, dependendo das seções disponibilizadas pelo administrador da empresa para exibição na página inicial Registro de negócio.

#### ***Para adicionar seções à página inicial Registro de negócio***

- 1 Na página inicial Registro de negócio, clique em Editar layout.
- 2 Na página Apresentação da página inicial Registro de negócio, clique nas setas para adicionar ou remover seções e organizá-las na página. Clique em Salvar.

## **Gerenciando Registros de Negócio**

Para gerenciar registros de negócio, realize as seguintes tarefas:

- [Criando Registros de Negócio \(na página 478\)](#)
- [Enviando registros de negócio para aprovação \(na página 479\)](#)
- [Aprovando Registros de Negócio \(na página 480\)](#)
- [Devolvendo Registros de Negócio \(na página 481\)](#)
- [Rejeitando Registros de Negócio \(na página 481\)](#)
- [Reenviando Registros de Negócio \(na página 481\)](#)
- [Cancelando Registros de Negócio \(na página 482\)](#)
- [Terminando o período dos registros de negócio \(na página 482\)](#)
- [Atualizando Registros de Negócio \(na página 483\)](#)
- [Vinculando produtos a registros de negócio \(na página 483\)](#)
- [Calculando o volume do negócio \(na página 483\)](#)
- [Associando registros de negócio a oportunidades \(na página 484\)](#)
- [Convertendo registros de negócio em contas, contatos ou oportunidades \(na página 484\)](#)
- [Configurações do perfil de acesso e da função para converter registros de negócio \(na página 485\)](#)
- [Campos de Registro de Negócio \(na página 486\)](#)

### **Criando Registros de Negócio**

No Oracle CRM On Demand, os parceiros criam um registro de negócio especificando informações em um formulário. O parceiro pode acessá-lo de áreas diferentes do aplicativo, dependendo daquilo no qual o parceiro esteja trabalhando e do que deseja fazer. Este tópico descreve um método para criar um registro de negócio na guia Registros de negócio. Os parceiros também podem criar registros de negócio usando outros métodos. Consulte [Criando Registros \(na página 54\)](#).

Ao criar um registro de negócio, o parceiro pode torná-lo independente ou associá-lo a uma oportunidade. O parceiro cria um registro de negócio independente (registro stand-alone) quando acha que descobriu uma nova

oportunidade de negócios potencial e deseja registrá-la com o proprietário da marca. Porém, o proprietário da marca pode não considerá-la uma oportunidade até ser verificada por uma ou mais pessoas na organização.

Nesse caso, quando o parceiro acha que descobriu uma oportunidade e o proprietário da marca argumenta dizendo não ser uma oportunidade até ser verificada e confirmada, a solução é o parceiro criar um registro de negócio. O registro de negócio contém informações sobre oportunidade e de registro. Em algum momento, o parceiro envia o registro para aprovação e, se apropriado, o proprietário da marca o aprova. Antes de dar a aprovação final para o registro de negócio, o proprietário da marca o associa a uma oportunidade.

### **Para criar um registro de negócio**

- 1 Na página Lista de registros de negócio, clique em Novo.
- 2 No formulário Detalhes do registro de negócio, especifique as informações necessárias.
  - a Se o registro de negócio for para uma oportunidade existente, procure e selecione a oportunidade apropriada no campo Oportunidade associada. Este campo só deve exibir essas oportunidades para as quais você tenha visibilidade. O campo do cliente é preenchido automaticamente com o nome do cliente associado à oportunidade selecionada.
  - b Se o registro de negócio for para uma nova oportunidade (ou para uma oportunidade para a qual você não tenha visibilidade), marque a caixa de seleção Nova oportunidade e especifique as informações a seguir na seção Informações sobre oportunidade.
    - Moeda
    - Volume do Negócio
    - Data de fechamento
    - Interesse no produto
    - Próxima etapa
  - c Se for para uma nova oportunidade, o registro do negócio poderá ser de um cliente existente ou novo. Se o registro do negócio for para um cliente existente, procure e selecione-o no campo Cliente associado. Se o registro do negócio for para um novo cliente, marque a caixa de seleção Novo cliente e preencha os campos na seção de informação Nova empresa.

Para obter mais informações sobre campos Registro do negócio, consulte Campos de registro do negócio (consulte [Campos de Registro de Negócio](#) na página 486).
- 3 Salve o registro.

### **Enviando registros de negócio para aprovação**

*Registro de negócio* é uma solicitação de um parceiro para o proprietário da marca de direitos exclusivos para uma oportunidade. A solicitação pode ou não ser concedida pelo proprietário da marca. A maioria das empresas tem processos bem definidos para lidar com essas solicitações de aprovação dos parceiros. Normalmente, um ou mais funcionários do proprietário da marca avaliam o registro segundo vários critérios e optam por aprovar a solicitação. Em pequenas empresas, os funcionários que devem aprovar todos os registros de negócio permanecem estáticos, ou seja, o mesmo conjunto de aprovadores atesta todos os registros de negócio. No entanto, em empresas maiores, o grupo de aprovadores que devem afirmar um registro é dinâmico e se baseia em vários fatores, como volume do negócio, parceiro, produtos etc.

**Antes de começar.** Criar o registro de negócio. Para obter mais informações sobre como criar registros de negócio, consulte [Criando registros de negócio \(na página 478\)](#). Crie uma regra de workflow que atribua um usuário apropriado como o aprovador dos registros de negócio. Para obter mais informações sobre como criar regras de workflow, consulte [Criando regras de workflow \(consulte \[Creating Workflow Rules\]\(#\) na página 1627\)](#).

### **Para enviar registros de negócio para aprovação**

- 1 No campo Status de envio da página Edição dos registros de negócio, selecione Enviado.  
Alterar o status de envio para Enviado inicia o processo de aprovação. Qualquer pessoa que tenha acesso de atualização ao registro de negócio pode começar o processo de aprovação.
- 2 Clique em Salvar.  
Depois do campo Status de envio for alterado para Enviado, ocorrerá o seguinte:
  - O status de aprovação é definido como Aguarda aprovação.
  - A data de envio é definida automaticamente como o marcador de data/hora atual.
  - O roteamento do registro começa. Uma regra de workflow define o campo Aprovador do registro de negócio para o usuário apropriado.
  - O aprovador será adicionado à equipe do registro de negócio se o aprovador ainda não estiver presente.
  - Uma regra de workflow enviará todas as notificações por e-mail se a regra de workflow for configurada.

## Aprovando Registros de Negócio

Dependendo dos processos de negócio da empresa, mais de uma pessoa dentro dela pode precisar aprovar um registro de negócio antes dele ser considerado uma oportunidade válida. Atualmente, o roteamento da aprovação é um processo manual e só há suporte para um único nível de aprovação. Você deve modificar o campo do aprovador atual para mover o registro ao longo da cadeia de aprovação.

**Observação:** você pode obter aprovação em vários níveis quando cada aprovador da cadeia atualiza o campo Aprovador para o próximo dentro dela.

Um registro de negócio só poderá receber aprovação final se estiver associado a uma oportunidade. Se não estiver associado a uma oportunidade (por exemplo, ser um registro stand-alone), o registro deverá ser vinculado a uma oportunidade existente ou deverá ser convertido manualmente em uma oportunidade. Para obter mais informações sobre como converter um registro de negócio em uma oportunidade, consulte [Convertendo registros de negócio em contas, contatos ou oportunidades \(na página 484\)](#). Quando um registro de negócio obtiver a aprovação final, a oportunidade associada a ele se tornará visível para a organização do parceiro, pois pode ser necessária para que o usuário do parceiro acesse a oportunidade.

**Observação:** a oportunidade associada só fica visível para a organização do parceiro com a aprovação do registro de negócio. Quando o registro for devolvido ou rejeitado, a visibilidade para a oportunidade associada (se houver alguma) não será concedida.

**Antes de começar.** O status de envio do registro de negócio deve ser definido como Enviado para que você possa aprová-lo.

### *Para aprovar registros de negócio*

- 1 No campo Status de aprovação da página Edição do registro de negócio, selecione Aprovado.
- 2 Clique em Salvar.  
Quando você altera o status de aprovação para Aprovado, ocorre o seguinte:
  - O Oracle CRM On Demand valida se o valor do status de envio é Enviado. Se o status de envio tiver outro valor, haverá falha na validação e uma mensagem de erro apropriada será gerada.
  - O Oracle CRM On Demand valida se o campo Oportunidade associada é preenchido com uma oportunidade.
  - O Oracle CRM On Demand valida se a oportunidade especificada no campo Oportunidade associada ainda não está associada a um registro de negócio aprovado.
  - A caixa de seleção Registrado no cabeçalho da oportunidade está marcada.
  - O campo Data de expiração do registro no cabeçalho da oportunidade está preenchido com a data de expiração para o registro aprovado.
  - As informações do parceiro do registro aprovado são copiadas para o cabeçalho da oportunidade.

- O responsável pela aprovação final muda para o usuário atual. O campo Responsável pela aprovação atual não é atualizado.
- A data de aprovação muda para a data atual no Oracle CRM On Demand.
- Uma regra de workflow cria uma nova tarefa para rastrear a ação de aprovação.
- Uma regra de workflow enviará as notificações por e-mail apropriadas se a regra de workflow tiver sido configurada.

## Devolvendo Registros de Negócio

Quando o registro de negócio passa pela cadeia de aprovação, um aprovador pode devolver o registro ao criador para a alteração dos parâmetros do registro de negócio.

**Antes de começar.** O registro de negócio deve ter um status de envio Enviado.

### *Para devolver registros de negócio*

- No campo Status de aprovação da página Edição do registro de negócio, selecione Devolvido. Clique em Salvar.

Quando você altera o status de aprovação para Devolvido, ocorre o seguinte:

- O status de envio do registro é definido como Não enviado.
- A data é removida do campo Data de aprovação. No entanto, a data de envio permanece no campo de mesmo nome.
- Um registro de tarefa é criado para rastrear a devolução do responsável pela aprovação.
- Uma regra de workflow enviará as notificações por e-mail apropriadas se a regra de workflow tiver sido configurada.

Agora, o criador do registro de negócio pode atualizar esse registro e enviá-lo novamente. Para obter mais informações sobre como enviar registros de negócio, consulte [Enviando registros de negócio para aprovação \(na página 479\)](#).

## Rejeitando Registros de Negócio

À medida que um registro de negócio percorre a cadeia de aprovações, um aprovador pode rejeitar o registro de negócio.

**Antes de começar.** O registro de negócio deve ter um status de envio Enviado.

### *Para rejeitar registros de negócio*

- No campo Status de aprovação da página Edição do registro de negócio, selecione Rejeitado. Clique em Salvar.

Quando você altera o status de aprovação para Rejeitado, ocorre o seguinte:

- O status de envio do registro permanece no estado Enviado.
- A data é removida do campo Data de aprovação. No entanto, a data de envio permanece no campo de mesmo nome.
- Um registro de tarefa é criado para rastrear a devolução do responsável pela aprovação.
- Uma regra de workflow criará as notificações por e-mail apropriadas se a regra de workflow for configurada.

## Reenviando Registros de Negócio

À medida que o registro de negócio avança no processo de aprovação, o aprovador pode exigir informações adicionais para aprovar ou rejeitar o registro. Nesses casos, o aprovador pode devolver o registro ao proprietário

e especificar um motivo para a devolução. Como alternativa, o proprietário do registro pode lembrar o registro para fornecer informações adicionais.

Depois de retornar ou lembrar o registro, o proprietário poderá atualizá-lo. Depois de atualizar o registro de negócio, ele poderá reenviá-lo para aprovação.

**Antes de começar.** O status de envio do registro de negócio deve ser Rechamado ou Não enviado.

### ***Para reenviar registros de negócio para aprovação***

1 Na página Edição do registro de negócio, adicione as informações a mais.

2 No campo Status de envio da página Edição dos registros de negócio, selecione Enviado.

Alterar o status de envio para Enviado inicia o processo de aprovação. Qualquer pessoa que tenha acesso de atualização ao registro de negócio pode começar o processo de aprovação. Clique em Salvar.

Quando o campo Status de envio for alterado para Enviado, ocorrerá o seguinte:

- O status de aprovação é definido como Aguarda aprovação.
- A data de envio é definida automaticamente como o marcador de data/hora atual.
- O roteamento do registro começa. Um workflow define o campo Aprovador do registro de negócio para o usuário apropriado.
- O aprovador será adicionado à equipe do registro de negócio se o aprovador ainda não estiver presente.
- Uma regra de workflow enviará as notificações por e-mail apropriadas se a regra de workflow tiver sido configurada.

### **Cancelando Registros de Negócio**

O proprietário da marca pode cancelar registros de negócio quando o campo Status de aprovação é definido para um dos seguintes:

- Aguarda aprovação
- Aprovado

Cancelar um registro de negócio não tem suporte quando o status de aprovação tem qualquer outro valor.

### ***Para cancelar registros de negócio***

■ No campo Status de aprovação da página Edição do registro de negócio, selecione Cancelado. Clique em Salvar.

Quando um registro de negócio aprovado for cancelado, as seguintes atualizações serão feitas na oportunidade associada:

- A caixa de seleção Registrado não é marcada.
- O campo Data de expiração do registro muda para um valor nulo.
- O campo Parceiro registrado muda para um valor nulo.

### **Terminando o período dos registros de negócio**

Você pode encerrar um período de um registro de negócio a qualquer momento, desde que estas duas condições sejam atendidas:

- O campo Status de envio no registro de negócio está definido como Enviado no momento.
- O campo Status de aprovação no registro de negócio está definido como Aprovado no momento.

### ***Para encerrar o período de um registro de negócio***

- No campo Status de aprovação da página Edição do registro de negócio, selecione Expirado. Clique em Salvar.

Quando você altera o status de aprovação para Expirado, ocorre o seguinte:

- A caixa de seleção Registrado no cabeçalho da oportunidade não está marcada.
- A data no campo Data de expiração do registro no cabeçalho da oportunidade retorna para um valor nulo.
- O campo Parceiro registrado no cabeçalho da oportunidade retorna para um valor nulo.

## Atualizando Registros de Negócio

Nem sempre você tem todas as informações necessárias ao criar um registro de negócio. Além disso, você só poderá adicionar informações do produto a um registro de negócio depois de gerá-lo. Dessa forma, o Oracle CRM On Demand permite exibir e modificar um registro de negócio para o qual você tenha visibilidade.

Quando um registro de negócio tem o status Não enviado ou Rechamado, você pode editar o registro ou adicionar ou remover itens de linha de receita. Quando um registro de negócio tiver algum outro status, você não poderá fazer essas alterações.

### *Para atualizar um registro de negócio*

- 1 Na página Lista de registros de negócio, clique em Editar.
- 2 Na página Edição do registro de negócio, faça as alterações desejadas no registro de negócio. Clique em Salvar.

## Vinculando produtos a registros de negócio

Ao registrar uma nova oportunidade, você tem alguma ideia do tipo e da quantidade de produtos nos quais o cliente em potencial está interessado. É importante salvar essas informações sobre o registro de negócio porque muitas empresas observam os produtos enquanto levam em consideração a aprovação do registro. Como um registro de negócio pode ser convertido em uma oportunidade antes da aprovação final, é importante salvar as informações da linha do produto no negócio para que essas informações possam ser copiadas para a oportunidade no momento da conversão.

**Antes de começar.** O administrador da empresa deve ter tornado disponível na página de detalhes a seção Informações relacionadas a Receitas de produto. Se essa seção não estiver exibida na página de detalhes, clique no link Editar apresentação e adicione a seção como uma seção de informações relacionadas exibidas.

Crie o registro do negócio e defina o status como Não submetido ou Rechamado. Você pode adicionar linhas de produto ao registro do negócio depois de criar o registro, mas antes de enviá-lo para aprovação.

### *Para vincular produtos a registros de negócio*

- 1 Na seção Receitas do produto da página Detalhes do registro de negócio, clique em Adicionar.
- 2 Nos campos, informe o nome do produto, a quantidade e o preço do produto desejado ao qual vincular o registro de negócio. Clique em Salvar.

Para obter mais informações sobre como vincular registros, consulte Vinculando registros ao registro selecionado (consulte [Linking Records to Your Selected Record](#) na página 126).

## Calculando o volume do negócio

Um registro de negócio pode ter zero, um ou mais itens de linha de produto associados. Cada item de linha de produto pode ter um valor de receita associado. Você pode definir o volume do negócio no cabeçalho do registro de negócio como o total de todos os itens de linha de receita, usando a conversão de moeda apropriada.

**Antes de começar.** O administrador da empresa deve ter tornado disponível na página de detalhes a seção Informações relacionadas a Receitas de produto. Se essa seção não estiver exibida na página de detalhes, clique no link Editar apresentação e adicione a seção como uma seção de informações relacionadas exibidas.

### ***Para calcular o volume do negócio***

- 1 Na seção Receitas do produto da página Detalhes do registro de negócio, clique em Atualizar volume do negócio.

O Oracle CRM On Demand recupera a receita de cada item de linha e a converte na moeda do negócio (especificada no cabeçalho do registro). Durante a conversão, o Oracle CRM On Demand considera a data do câmbio do item de linha. Se uma data do câmbio for especificada para o item de linha, a taxa de câmbio nessa data será usada durante a conversão. Se nenhuma data do câmbio for especificada, o Oracle CRM On Demand usará a data atual para cálculos de conversão.

A receita convertida de cada item de linha é adicionada a um total em execução e o valor resultante é preenchido no campo Volume do negócio no cabeçalho do registro.

- 2 Clique em Salvar.

### **Associando registros de negócio a oportunidades**

O Oracle CRM On Demand permite associar registros de negócio existentes a oportunidades existentes e alterar associações entre elas. Além disso, um registro de negócio pode ser associado a uma oportunidade incorreta.

#### ***Para associar um registro de negócio a uma oportunidade***

- 1 Na página Lista de registros de negócios, clique em Editar no registro de negócio com o qual deseja trabalhar.
- 2 No campo Oportunidade associada da página Edição dos registros de negócio, procure e selecione a oportunidade que você deseja associar ao registro de negócio. Clique em Salvar.

### **Convertendo registros de negócio em contas, contatos ou oportunidades**

Se a função de usuário tiver a configuração apropriada, você poderá criar registros de conta, contato e oportunidade ou mesclar informações de registro de negócio com registros existentes, convertendo o registro de negócio. Dependendo das configurações da empresa, o novo registro de oportunidade pode incluir informações que afetam os cálculos de receita.

**Antes de começar.** Você deve realizar as seguintes tarefas:

- Criar o registro de negócio. Para obter mais informações sobre como criar registros de negócio, consulte [Criando registros de negócio \(na página 478\)](#).
- Definir a função de usuário e as configurações do perfil de acesso. Para obter mais informações sobre essas configurações, consulte [Configurações do perfil de acesso e da função para converter registros de negócio \(na página 485\)](#).

#### ***Para converter um registro de negócio em uma conta, um contato ou uma oportunidade***

- 1 Selecione o registro de negócio que você deseja converter na seção Todos os registros de negócio na página inicial Registro de negócio.  
Para obter mais informações sobre como selecionar registros de negócio, consulte [Localizando registros \(na página 79\)](#).
- 2 Na página Detalhes do registro de negócio, clique no botão Converter em oportunidade.
- 3 Na página Converter registro de negócio, faça o seguinte:

- Para criar novos registros de conta e contato para o registro de negócio, selecione as opções Criar nova conta automatic. e Criar novo contato automatic.

Na seção Conta, o campo Empresa associada para o registro de negócio aparece no campo Conta associada por padrão. Na seção Contato, o nome e o sobrenome do registro de negócio aparecem por padrão.

- Para criar uma nova oportunidade e vinculá-la a uma conta e a um contato existentes, selecione as opções Usar conta existente e Usar contato existente.

Se o registro tiver uma conta associada, a conta aparecerá no campo Conta associada. Se ele tiver um contato associado, este aparecerá no campo Contato associado.

- Para vincular o registro de negócio a uma contato ou a um contato diferente, clique no ícone Pesquisa próximo aos campos Conta associada ou Contato associado e selecione outra conta e outro contato. Verifique se os nomes corretos aparecem nos campos Conta associada e Contato associado e se as opções Não converter para conta e Usar contato existente estão selecionadas.

- 4 Para converter o registro de negócio em uma oportunidade, selecione Criar nova oportunidade autom. e preencha os campos.

O nome do registro de negócio aparece no campo Nome da oportunidade por padrão. Os dados nos campos de receita, data de fechamento, próxima etapa e descrição também são transportados para o registro de oportunidade. Você pode editar esses dados na página Converter registro de negócio. Você também pode associar o registro de negócio a uma oportunidade existente. Para isso, faça o seguinte:

- a Selecione a opção Usar oportunidade existente
- b Selecione a oportunidade apropriada usando o ícone Pesquisa próximo ao campo Oportunidade associada.

- 5 Para converter o registro de negócio, clique em Salvar.

## Configurações do perfil de acesso e da função para converter registros de negócio

Para converter registros de negócio em contas, contatos ou oportunidades, você deve ter as configurações apropriadas nos perfis de acesso e na função de usuário. Este tópico descreve as configurações obrigatórias.

### Configurações do perfil de acesso para converter registros de negócio

Os níveis de acesso que permitem converter registros de negócio são mostrados nas tabelas a seguir. Essas configurações são obrigatórias no perfil de acesso padrão e no perfil de acesso do proprietário.

A tabela a seguir mostra os níveis de acesso para tipos de registro que permitem converter registros de negócio.

Tipo de Registro	Nível de Acesso
Conta	Leitura e Edição
Contato	Leitura e Edição
Registro de Negócio	Leitura e Edição
Oportunidade	Leitura e Edição

A tabela a seguir mostra os níveis de acesso para tipos de registro de informações relacionadas que permitem converter registros de negócio.

Tipo de Registro	Tipo de registro de informações relacionadas	Nível de Acesso
Conta	Endereços	Leitura, Criação e Edição
Contato	Contas	Leitura e Criação
	Endereços	Leitura, Criação e Edição
Oportunidade	Receita	Leitura e Edição
	Contato	Leitura e Criação

### Configurações da função de usuário para converter registros de negócio

As configurações de função que permitem converter registros de negócio são as seguintes:

- A função deve ter o privilégio Converter registros de negócio.
- O acesso do tipo de registro para a função deve ter as seguintes configurações:
  - A caixa de seleção Possui acesso deve ser marcada para o tipo Registro de negócio em todos os casos de conversão de registro de negócio.
  - Para converter (ou seja, associar ou vincular) registros de negócio a oportunidades existentes, a caixa de seleção Possui acesso deve ser marcada para o tipo de registro Oportunidade.
  - Para converter registros de negócio em novas oportunidades, as caixas de seleção Possui acesso e Pode criar devem ser marcadas para o tipo de registro Oportunidade.
  - Para converter registros de negócio em contas existentes, a caixa de seleção Possui acesso deve ser marcada para o tipo de registro Conta.
  - Para converter registros de negócio em novas contas, as caixas de seleção Possui acesso e Pode criar devem ser marcadas para o tipo de registro Conta.
  - Para converter registros de negócio em contatos existentes, a caixa de seleção Possui acesso deve ser marcada para o tipo de registro Contato.
  - Para converter registros de negócio em novos contatos, as caixas de seleção Possui acesso e Pode criar devem ser marcadas para o tipo de registro Contato.

**OBSERVAÇÃO:** Para obter mais informações sobre como configurar o Gerenciamento de relacionamento do parceiro, consulte o *Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide*.

### Campos de Registro de Negócio

Use a página Edição do registro de negócio para adicionar um registro de negócio ou atualizar detalhes de um registro de negócio existente. A página Edição do registro de negócio mostra o conjunto completo de campos de um registro de negócio.

**OBSERVAÇÃO:** Os administradores da empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, como alterar os nomes dos tipos de registro, campos e opções em listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

A tabela a seguir fornece informações adicionais sobre os alguns campos.

Campo	Descrição
<b>Informações-chave sobre o registro de negócio</b>	

<b>Campo</b>	<b>Descrição</b>
Nome	O nome do registro de negócio. Para evitar registros duplicados, verifique se você seguiu as convenções de nomenclatura definidas pela empresa para abreviações, capitalização etc.
Tipo	O tipo de registro de negócio. As opções incluem: Padrão e Não padrão.
Status de Envio	O status de envio do registro de negócio. As opções incluem: Não enviado, Enviado e Rechamado.
Data de Expiração	A data na qual o registro de negócio expirará.
Preço Especial Necessário	Indica se o preço especial é obrigatório para o registro de negócio.
Lead Associado	Um identificador exclusivo para o lead que resultou no registro de negócio.
ID	O identificador exclusivo (ID) do registro de negócio.
Parceiro Principal	A conta do parceiro que descobriu o registro de negócio. O parceiro que descobriu o registro de negócio pode não ser mais seu proprietário.
Parceiro Principal: Localização	A localização da conta do parceiro de origem.
Programa de Parceria	O programa de parceria a que o registro de negócio está anexado.
Objetivo	O objetivo associado ao registro de negócio.
Suporte Necessário	Indica se o suporte pré-vendas é obrigatório para o registro de negócio.
<b>Informações sobre Oportunidade</b>	
Oportunidade Associada	O nome da oportunidade à qual o registro de negócio está associado.
Nova Oportunidade	Indica se a oportunidade associada ao registro de negócio é nova.
Moeda	A moeda selecionada para a oportunidade à qual o registro de negócio está associado.
Volume do Negócio	O tamanho do negócio em unidades da moeda selecionada.
Data de Fechamento	A data de fechamento para a oportunidade à qual o registro de negócio está associado.
Interesse no Produto	A área do produto no qual o cliente potencial está interessado.
Próxima Etapa	A próxima etapa lógica no processo de venda para a oportunidade associada ao registro de negócio.

Campo	Descrição
<b>Informações sobre Cliente</b>	
Cliente Associado	O nome da organização do cliente associada ao registro de negócio.
Novo Cliente	Indica se o registro de negócio é de uma nova organização do cliente.
Nome da Empresa	O nome da organização do cliente.
País	O país no qual a organização do cliente está.
Rua	A rua de endereço da organização do cliente.
Cidade	A cidade de endereço da organização do cliente.
Estado	O estado de endereço da organização do cliente.
CEP	O código postal de endereço da organização do cliente.
Contato Associado	O nome de um contato associado.
Novo Contato	Indica se este é um novo contato.
Sr./Sra.	Indica a designação de saudação apropriada.
Nome	O nome do cliente.
Nome do Meio	O segundo nome do cliente.
Sobrenome	O sobrenome do contato do cliente.
Cargo	O cargo do contato do cliente.
E-mail	O endereço de e-mail do contato do cliente.
Nº do Telefone	O número de telefone do contato do cliente.
Telefone Celular	O número de telefone celular do contato do cliente.
Fax	O número de fax do contato do cliente.
<b>Informações sobre Aprovação</b>	
Status da Aprovação	O status atual da aprovação do registro de negócio.
Aprovador Atual	O nome da pessoa que deve aprovar o registro de negócio em seguida.

Campo	Descrição
Responsável pela Aprovação Final	O nome da pessoa que concedeu aprovação final para o registro de negócio.
Data do Envio	A data na qual o registro de negócio foi enviado para aprovação.
Data de Aprovação	A data na qual o registro de negócio foi finalmente aprovado.
Motivo da Rejeição	O motivo da rejeição da aprovação do registro de negócio.
Descrição	Informações adicionais sobre o registro de negócio. Este campo tem um limite de 250 caracteres.
<b>Informações Adicionais</b>	
Proprietário	<p>O proprietário do registro de acordo.</p> <p>Normalmente, o proprietário de um registro pode atualizar o registro, transferi-lo para outro proprietário ou excluí-lo. No entanto, o administrador da empresa pode ajustar os níveis de acesso para restringir ou expandir o acesso de um usuário.</p> <p>O valor no campo Proprietário afeta quais registros são incluídos nos relatórios que você ou os gerentes executam nas páginas do Analytics.</p> <p>Dependendo do modo de propriedade de registro configurado pelo administrador da empresa para o tipo de registro, você pode ver o campo Proprietário, ou o campo Livro, ou ambos os campos na página Detalhe do registro, e um ou ambos os campos podem estar em branco. Para obter mais informações sobre modos de propriedade de registro, consulte <a href="#">Sobre acesso aos dados, compartilhamento de registro e propriedade de registro</a> (consulte <a href="#">Sobre acesso a dados, compartilhamento de registros e propriedade de registro</a> na página 50).</p>
Conta do Parceiro Proprietário	O nome da conta do parceiro que detém o registro de negócio.
Conta do Parceiro de Origem	O nome da conta do parceiro que descobriu o registro de negócio. O parceiro que descobriu o registro de negócio pode não ser mais seu proprietário
Descrição	Especifique informações adicionais sobre o registro de negócio.

## Solicitações MDF

Fundos de desenvolvimento de marketing (MDF) permitem aos proprietários das marcas disponibilizar fundos de marketing para um parceiro de forma organizada, para o parceiro vender os produtos da marca em determinadas áreas geográficas ou para o parceiro divulgar a marca. Uma *Solicitação de MDF* é um pedido de fundos do parceiro para o proprietário da marca.

Parceiros podem solicitar pré-aprovação de fundos para atividades de marketing. As solicitações de MDF identificam os detalhes da atividade de marketing e o custo estimado. A solicitação passa então por um processo

de aprovação. O proprietário da marca fornece os fundos aprovados para a solicitação de MDF e pode aprovar, rejeitar ou devolver a mesma.

Após o término das atividades de marketing, os parceiros podem criar demandas para resgatar o dinheiro gasto que foi pré-aprovado pelo proprietário da marca. Demandas são criadas contra uma determinada solicitação de MDF ou podem existir independentemente. A solicitação de MDF pode ter apenas uma demanda associada a ela. Quando a demanda é aprovada, o fundo é debitado com a solicitação de MDF associada.

## Trabalhando com a página inicial de solicitações de MDF

A Solicitação MDF: Página inicial é o ponto inicial para gerenciar solicitações de fundos de desenvolvimento de mercado (MDF).

**OBSERVAÇÃO:** o administrador da empresa pode personalizar a apresentação da Página inicial de solicitação de MDF. Além disso, se sua função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar seções à página e removê-las da página.

### Criando uma solicitação de MDF

Você pode criar uma solicitação de MDF clicando no botão Novo na seção Solicitações de MDF modificadas recentemente. Para obter mais informações, consulte [Criando registros \(na página 54\)](#) e Campos de MDF.

### Trabalhando com listas de solicitações de MDF

A seção Listas de solicitação MDF mostra várias listas. O Oracle CRM On Demand apresenta um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas. Você e seus gerentes podem criar listas adicionais, baseadas em diferentes critérios.

A tabela a seguir descreve as listas padrão para Solicitações de MDF.

Lista de Solicitações MDF	Descrição
Todas as Solicitações MDF	Esta lista exibe todos os registros para os quais você tenha visibilidade, independentemente de quem seja o proprietário da lista. Ela não filtra solicitações de MDF.
Solicitações de MDF - Criação recente	Filtra todas as solicitações de MDF, classificadas por data de criação.
Solicitações de MDF modificadas recentemente	Filtra todas as solicitações de MDF, classificadas por data de modificação.
Minhas Solicitações MDF	Filtra as solicitações de MDF com seu nome no campo Proprietário.
Solicitações de MDF que possuo com criação recente	Filtra as solicitações de MDF com seu nome no campo Proprietário, classificadas por data de criação.
Minhas solicitações de MDF modificadas recentemente	Filtra as solicitações de MDF com seu nome no campo Proprietário, classificadas por data de modificação.
Todas as solicitações de MDF pendentes	Todas as solicitações de MDF com o status Aguarda aprovação ou status Demanda enviada.

Lista de Solicitações MDF	Descrição
Minhas solicitações de MDF pendentes	Solicitações de MDF que você possui com o status Aguarda aprovação ou status Demanda enviada.
Minhas solicitações de MDF aprovadas	Todas as solicitações de MDF aprovadas que você possui.

Para visualizar uma lista, clique no nome dela.

Para criar uma nova lista, clique em Nova. Para obter mais informações sobre criação de listas, consulte Criando e refinando listas (consulte [Creating and Refining Lists](#) na página 140).

Para revisar todas as listas disponíveis, criar uma nova, ou visualizar, editar ou excluir uma existente, clique em Gerenciar Listas. Essa página também inclui as listas padrão entregues pelo Oracle CRM On Demand. Essas listas são apenas para visualização. Portanto, não pode ser editadas ou excluídas.

### Exibindo a seção minhas solicitações de MDF modificadas recentemente

A seção Minhas solicitações de MDF modificadas recentemente exibe as solicitações de MDF que você possui e foram modificadas recentemente. Para expandir a lista, clique no link Exibir lista completa.

### Exibindo a seção Minhas solicitações de MDF pendentes

A seção Minhas solicitações de MDF pendentes exibe todas as solicitações de MDF que você possui com o status Aguarda aprovação ou o status Demanda enviada. Para expandir a lista, clique em Exibir lista completa.

### Adicionando seções à página inicial de solicitação de MDF

Se a sua função de usuário inclui o privilégio de Personalizar páginas iniciais, você pode adicionar as seguintes seções à Página inicial de solicitação de MDF:

- Listas de Solicitações MDF
- Todas as solicitações de MDF pendentes
- Solicitações de MDF - Criação recente
- Solicitações de MDF modificadas recentemente
- Minhas solicitações de MDF pendentes
- Minhas solicitações de MDF aprovadas
- Solicitações de MDF que possuo com criação recente
- Minhas solicitações de MDF modificadas recentemente
- Solicitações de MDF com minha aprovação pendente

### Para adicionar seções à Página inicial de solicitações de MDF

- 1 Na Página inicial de solicitações de MDF, clique em Editar apresentação.
- 2 Na página Apresentação da página inicial de solicitações de MDF, clique nas setas para adicionar ou remover seções e para organizar as seções na página. Clique em Salvar.

## Gerenciando Solicitações MDF

Para gerenciar solicitações de MDF, realize as seguintes tarefas:

- [Enviando solicitações de MDF para aprovação \(na página 492\)](#)
- [Rechamando Solicitações MDF \(na página 493\)](#)
- [Devolvendo Solicitações MDF \(na página 493\)](#)
- [Rejeitando Solicitações MDF \(na página 494\)](#)

- [Aprovando Solicitações MDF \(na página 494\)](#)
- [Cancelando Solicitações MDF \(na página 495\)](#)
- [Enviando demandas para solicitações de MDF \(na página 495\)](#)
- [Rejeitando demandas para solicitações de MDF \(na página 496\)](#)
- [Aprovando demandas para solicitações de MDF \(na página 496\)](#)

Para obter procedimentos adicionais comuns a todos os registros, consulte [Trabalhando com registros \(na página 50\)](#).

Para procedimentos comuns a vários tipos de registros, consulte:

- [Criando Registros \(na página 54\)](#)
- [Atualizando Detalhes dos Registros \(na página 123\)](#)
- Vinculando registros ao seu registro selecionado (consulte [Linking Records to Your Selected Record](#) na página 126)
- [Trabalhando com Listas \(na página 135\)](#)
- [Trabalhando com Anexos \(na página 174\)](#)

**OBSERVAÇÃO:** Os administradores da empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, como alterar os nomes dos tipos de registro, campos e opções em listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

## **Enviando solicitações de MDF para aprovação**

Parceiros podem solicitar pré-aprovação de fundos para atividades de marketing, enviando uma solicitação de fundo de desenvolvimento de mercado (MDF). A solicitação inclui detalhes da atividade e quantidade de fundos que o parceiro estima gastar.

**Antes de começar.** Crie a solicitação de MDF. Crie uma regra de fluxo de trabalho que atribui um usuário como o responsável pela aprovação de solicitações de MDF. Para obter mais informações sobre a criação de regras de fluxo de trabalho, consulte [Criando regras de fluxo de trabalho \(consulte Creating Workflow Rules](#) na página 1627).

### ***Para enviar uma solicitação de MDF para aprovação***

- 1 Selecione a solicitação de MDF a enviar para aprovação na seção Todas as solicitações de MDF na página inicial de Solicitações de MDF.

Para obter informações sobre a seleção de solicitações de MDF, consulte [Localizando registros \(na página 79\)](#).

- 2 Na página de Solicitação de MDF - Detalhe, clique no botão Editar.
- 3 Na página Editar solicitação de MDF, selecione Enviada no campo Status de envio. Clique em Salvar.  
Após você alterar o valor do campo Status de envio para Enviado e salvar o registro, ocorre o seguinte:
  - O status de aprovação é definido como Aguarda aprovação.
  - A data do envio é automaticamente ajustada para o marcador de data/hora atual.
  - Este é o caminho que a solicitação de MDF percorre. Uma regra de fluxo de trabalho define o campo Aprovador para o usuário correto.
  - O responsável pela aprovação é adicionado à equipe da solicitação de MDF, se não estiver presente.
  - Uma regra de fluxo de trabalho envia notificações por e-mail.

A solicitação de MDF aparece na lista de registros aguardando a decisão do responsável e torna-se somente leitura para o parceiro (proprietário). Não são permitidas atualizações da solicitação (alteração do valor, alteração do fundo associado, etc.). O parceiro pode alterar uma solicitação de MDF enviada apenas após uma rechamada com êxito.

## Rechamando Solicitações MDF

Após uma solicitação de MDF ser enviada e antes de ser aprovada, você pode rechamá-la. Após uma rechamada com êxito, você pode continuar a atualizá-la e reenviar para aprovação.

**Antes de começar.** A solicitação de MDF deve ter o status de Enviada e status de Aguarda aprovação.

### *Para rechamar uma solicitação de MDF*

- 1 Selecione a solicitação de MDF a enviar para aprovação na seção Todas as solicitações de MDF na página inicial de Solicitações de MDF.

Para obter informações sobre a seleção de solicitações de MDF, consulte [Localizando registros \(na página 79\)](#).

- 2 Na página de Solicitação de MDF - Detalhe, clique no botão Editar.
- 3 Na página Editar solicitação de MDF, selecione Rechamada no campo Status de envio. Clique em Salvar.

Quando você altera o status de envio para Rechamada, ocorre o seguinte:

- O Status de aprovação é redefinido para nulo.
- Uma regra de workflow cria uma nova tarefa para rastrear a ação (se configurado).
- Uma regra de workflow envia as notificações apropriadas por e-mail (se configurado).

Agora você pode atualizar a solicitação de MDF e reenviá-la. Para obter mais informações sobre reenvio de solicitações, consulte [Enviando solicitações de MDF para aprovação \(na página 492\)](#).

## Devolvendo Solicitações MDF

Quando uma solicitação de fundo de desenvolvimento de mercado (MDF) passa pelo processo de aprovação, o responsável pela aprovação pode devolvê-la ao proprietário para efetuar alterações ou fornecer informações adicionais.

**Antes de começar.** A solicitação de MDF deve ter o status de Enviado.

### *Para devolver uma solicitação de MDF*

- 1 Selecione a solicitação de MDF a devolver na seção Todas as solicitações de MDF na página inicial de Solicitações de MDF.

Para obter informações sobre a seleção de solicitações de MDF, consulte [Localizando registros \(na página 79\)](#).

- 2 Na página de Solicitação de MDF - Detalhe, clique no botão Editar.
- 3 Na página Editar solicitação de MDF, selecione Devolvido no campo Status de aprovação. Clique em Salvar.

Quando você altera o status de aprovação para Devolvido e clica em Salvar, ocorre o seguinte:

- O status de envio da solicitação de MDF é definido como Não enviado.
- A data é excluída do campo Data de pré-aprovação. No entanto, a data de envio permanece no campo de mesmo nome.
- Um registro de tarefa é criado para rastrear a devolução do responsável pela aprovação.
- Uma regra de workflow envia as notificações apropriadas por e-mail.

O proprietário da solicitação de MDF pode atualizar a solicitação e reenviá-la. Para obter mais informações sobre o envio de solicitações de MDF, consulte [Enviando solicitações de MDF para aprovação \(na página 492\)](#).

## Rejeitando Solicitações MDF

Quando uma solicitação de fundo de desenvolvimento de mercado (MDF) passa pelo processo de aprovação, o responsável pela aprovação pode rejeitá-la se o valor solicitado para a atividade de marketing não puder ser concedido.

**Antes de começar.** A solicitação de MDF deve ter o status de Enviado.

### *Para rejeitar uma solicitação de MDF*

- 1 Selecione a solicitação de MDF a rejeitar na seção Todas as solicitações de MDF na página inicial de Solicitações de MDF.

Para obter informações sobre a seleção de solicitações de MDF, consulte [Localizando registros \(na página 79\)](#).

- 2 Na página de Solicitação de MDF - Detalhe, clique no botão Editar.

- 3 Na página Editar solicitação de MDF, selecione Rejeitado no campo Status de aprovação. Clique em Salvar.

Quando você altera o status de aprovação para Rejeitado e clica em Salvar, ocorre o seguinte:

- O status de envio da solicitação de MDF permanece em Enviado.
- A data é excluída do campo Data de pré-aprovação. No entanto, a data de envio permanece no campo de mesmo nome.
- Um registro de tarefa é criado para rastrear a devolução do responsável pela aprovação.
- Uma regra de workflow envia as notificações apropriadas por e-mail.

Após a solicitação de MDF ser rejeitada, ela torna-se somente-leitura para o proprietário e não são permitidas atualizações.

## Aprovando Solicitações MDF

O responsável pela aprovação pode pré-aprovar uma solicitação de MDF e alocar fundos à atividade de marketing solicitada. O processo de aprovação das solicitações de MDF é manual e possui apenas um nível de aprovação.

**OBSERVAÇÃO:** você pode obter aprovação em vários níveis quando cada responsável pela aprovação na cadeia altera o campo Responsável pela aprovação para o próximo responsável na cadeia.

**Antes de começar.** O status de envio da solicitação de MDF deve ser definido para Enviado antes de ser aprovado.

### *Para aprovar uma solicitação de MDF*

- 1 Selecione a solicitação de MDF a aprovar na seção Todas as solicitações de MDF na página inicial de Solicitações de MDF.

Para obter informações sobre a seleção de solicitações de MDF, consulte [Localizando registros \(na página 79\)](#).

- 2 Na página de Solicitação de MDF - Detalhe, clique no botão Editar.

- 3 Na página Editar solicitações de MDF, insira o valor no campo Valor pré-aprovado.

- 4 Selecione Aprovado no campo Status da aprovação. Clique em Salvar.

Quando você altera o status de aprovação para Aprovado, ocorre o seguinte:

- O Oracle CRM On Demand valida se o valor do status de envio é Enviado. Se for um valor diferente, não ocorre a validação e uma mensagem de erro é gerada.

- O Oracle CRM On Demand valida se o valor pré-aprovado não excede o Limite de aprovação definido para o responsável pela aprovação e se isso não resulta em saldo de fundos negativo. Se a validação não tiver êxito, é gerada uma mensagem de erro.
- O campo Última aprovação por é alterado para o usuário atual. O campo Responsável pela aprovação atual não é atualizado.
- A data de pré-aprovação é alterada para a data atual no Oracle CRM On Demand.
- Um workflow cria uma nova tarefa para rastrear a aprovação.
- Um workflow envia as notificações apropriadas por e-mail.

Após a solicitação de MDF ser aprovada, ela torna-se somente-leitura e não são permitidas alterações, exceto para enviar uma demanda relacionada ou estender a data de expiração.

### **Cancelando Solicitações MDF**

O proprietário da marca pode cancelar uma solicitação de MDF a qualquer momento se a mesma não for mais válida.

**Antes de começar.** O status de aprovação da solicitação de MDF deve ser Aprovado.

#### ***Para cancelar uma solicitação de MDF***

- 1 Selecione a solicitação de MDF a cancelar na seção Todas as solicitações de MDF na página inicial de Solicitações de MDF.  
Para obter informações sobre a seleção de solicitações de MDF, consulte [Localizando registros \(na página 79\)](#).
- 2 Na página de Solicitação de MDF - Detalhe, clique no botão Editar.
- 3 Na página Editar solicitação de MDF, selecione Cancelado no campo Status de aprovação. Clique em Salvar.  
Quando você altera o status de aprovação para Cancelado, ocorre o seguinte:
  - O Oracle CRM On Demand valida se o status de aprovação é Aprovado.
  - Uma regra de workflow cria uma nova tarefa para rastrear a ação.
  - Um workflow envia as notificações apropriadas por e-mail.

Após a solicitação de MDF ser cancelada, ela torna-se somente-leitura e não pode mais ser alterada.

### **Enviando demandas para solicitações de MDF**

Parceiros criam demandas para resgatar o dinheiro pré-aprovado gasto em atividades de marketing. As demandas são criadas contra uma determinada solicitação de fundo de desenvolvimento de mercado (MDF) ou podem existir independentemente.

#### ***Para enviar uma demanda para uma solicitação de MDF***

- 1 Selecione a solicitação de MDF para a qual deseja enviar a demanda na seção Todas as solicitações de MDF na página inicial de Solicitações de MDF.  
Para obter informações sobre a seleção de solicitações de MDF, consulte [Localizando registros \(na página 79\)](#).
- 2 Na página de Solicitação de MDF - Detalhe, clique no botão Editar.
- 3 Na página Editar solicitações de MDF, insira o valor no campo Demanda - Valor total solicitado.
- 4 No campo Status da demanda, selecione Enviado. Clique em Salvar.  
Após o campo Status da demanda ser alterado para Demanda enviada e o registro ser salvo, ocorre o seguinte:
  - O processo de aprovação da demanda é iniciado.

- Uma regra de workflow define o usuário apropriado no campo Responsável pela aprovação da solicitação de MDF.
- O responsável pela aprovação é adicionado à equipe da solicitação de MDF, se não estiver presente.
- Uma regra de workflow envia as notificações apropriadas por e-mail.

### **Rejeitando demandas para solicitações de MDF**

Quando uma demanda de MDF passa pelo processo de aprovação, um responsável pela aprovação pode rejeitá-la.

**Antes de começar.** A demanda de MDF deve ter o status de Demanda enviada.

#### ***Para rejeitar uma demanda para uma solicitação de MDF***

- 1 Selecione a solicitação de MDF para a qual deseja rejeitar a demanda na seção Todas as solicitações de MDF na página inicial de Solicitações de MDF.  
Para obter informações sobre a seleção de solicitações de MDF, consulte [Localizando registros \(na página 79\)](#).
- 2 Na página de Solicitação de MDF - Detalhe, clique no botão Editar.
- 3 Na página Editar solicitação de MDF, selecione Demanda negada no campo Status da demanda. Clique em Salvar.

Quando você altera o status da demanda para Demanda negada e clica em Salvar, ocorre o seguinte: uma regra de workflow envia as notificações apropriadas por e-mail.

### **Aprovando demandas para solicitações de MDF**

Um responsável pela aprovação pode aprovar uma demanda de MDF e oferecer um crédito para o parceiro. É fornecido apenas um nível de aprovação para demandas de MDF.

**Antes de começar.** O status de envio da demanda de MDF deve ser definido para Demanda enviada antes de ser aprovado.

#### ***Para aprovar uma demanda para uma solicitação de MDF***

- 1 Selecione a solicitação de MDF para a qual deseja aprovar a demanda na seção Todas as solicitações de MDF na página inicial de Solicitações de MDF.  
Para obter informações sobre a seleção de solicitações de MDF, consulte [Localizando registros \(na página 79\)](#).
- 2 Na página de Solicitação de MDF - Detalhe, clique no botão Editar.
- 3 Na página Editar solicitações de MDF, insira o valor no campo Demanda - Valor total aprovado.
- 4 Selecione Demanda aprovada no campo Status da demanda. Clique em Salvar.

Quando você altera o status de aprovação para Aprovado, ocorre o seguinte:

- O Oracle CRM On Demand valida se o valor total da demanda autorizado não excede o limite de aprovação definido para o aprovador e se a aprovação não resulta em um saldo de fundo negativo. Se a validação não tiver êxito, é gerada uma mensagem de erro.
- A data de decisão da demanda é definida para a data atual no Oracle CRM On Demand.
- Uma regra de workflow envia as notificações apropriadas por e-mail.

Quando a demanda é aprovada, ela debita o fundo associado à solicitação de MDF.

## Campos de Solicitações MDF

Use a página Editar solicitação de MDF para adicionar uma solicitação de fundo de desenvolvimento de mercado (MDF) ou atualizar os detalhes de uma existente. Essa página exibe o conjunto completo de campos de uma solicitação de MDF.

**OBSERVAÇÃO:** Os administradores da empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, como alterar os nomes dos tipos de registro, campos e opções em listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

A tabela a seguir fornece informações adicionais sobre os alguns campos.

Campo	Descrição
<b>Informações-chave sobre solicitações de MDF</b>	
ID	Identificador da solicitação de MDF (ID).
Nome da Solicitação	Nome único da solicitação de MDF.
Conta do Parceiro Principal	Empresa parceira, que está sendo a responsável pelo envio da solicitação de MDF.
Fundo	O nome do fundo associado à solicitação MDF.
Status de Envio	Status do envio que pode ser Enviado, Não enviado, ou Rechamado.
Data de Vencimento	Data até a qual a solicitação de MDF deve ser aprovada. Por padrão, é a data de hoje mais 7 dias.
Data de Expiração	Data na qual a solicitação de MDF deixa de ser válida.
Campanha	Nome da campanha à qual a solicitação de MDF está associada.
Objetivo de Marketing	Motivo da solicitação de MDF.
Região	Região para a qual a solicitação de MDF está sendo preparada.
Categoria	Categoria à qual a solicitação de MDF pertence.
Programa de Parceria	Nome do programa do parceiro ao qual a solicitação de MDF está associada.
Moeda da Solicitação MDF	Moeda na qual a solicitação de MDF foi preparada.
<b>Informações detalhadas da solicitação de MDF</b>	
Data de Início	Data e hora que a atividade de marketing se inicia. Você pode usar controles de calendário para alterar a data.

Campo	Descrição
Data de Término	Data e hora que a atividade de marketing termina. Você pode usar os controles de calendário para alterar essa data.
Valor Solicitado	Valor total solicitado para a atividade de marketing.
Valor Pré-aprovado	O responsável pela marca insere o valor total aprovado para a atividade de marketing.
Status de Aprovação	Status de aprovação atual para a solicitação de MDF.
Data da Solicitação	Data e hora em que a solicitação de MDF foi criada.
Data do Envio	Data e hora em que a solicitação de MDF foi enviada.
Data de Pré-aprovação	Data e hora em que a solicitação de MDF foi pré-aprovada.
Responsável pela Aprovação	O nome do aprovador atual.
Última Aprovação por	Nome do responsável pela aprovação anterior.
Código do Motivo	Motivo pelo qual a atividade de marketing não foi aprovada. Os valores padrão são Duplicado, Informações incorretas, Informações insuficientes e Outros.
<b>Informações sobre a Demanda</b>	
Demanda - Valor total solicitado	Valor total da demanda que o parceiro está solicitando para a atividade de marketing.
Demanda - Valor total aprovado	Valor total da demanda aprovado pelo proprietário da marca para a atividade de marketing.
Status da Demanda	Status atual da demanda.
Data de Decisão da Demanda	Data na qual foi tomada uma decisão sobre a demanda.
<b>Informações Adicionais</b>	
Proprietário	<p>O proprietário do registro da solicitação de MDF.</p> <p>Normalmente, o proprietário de um registro pode atualizar o registro, transferi-lo para outro proprietário ou excluí-lo. No entanto, o administrador da empresa pode ajustar os níveis de acesso para restringir ou expandir o acesso de um usuário.</p> <p>O valor no campo Proprietário afeta quais registros são incluídos nos relatórios que você ou os gerentes executam nas páginas do Analytics.</p>

Campo	Descrição
	Dependendo do modo de propriedade de registro configurado pelo administrador da empresa para o tipo de registro, você pode ver o campo Proprietário, ou o campo Livro, ou ambos os campos na página Detalhe do registro, e um ou ambos os campos podem estar em branco. Para obter mais informações sobre modos de propriedade de registro, consulte Sobre acesso aos dados, compartilhamento de registro e propriedade de registro (consulte <a href="#">Sobre acesso a dados, compartilhamento de registros e propriedade de registro</a> na página 50).
Descrição	Informações adicionais sobre a solicitação de MDF. Este campo tem um limite de 250 caracteres.
Conta do Parceiro Proprietário	A conta do parceiro para o qual o proprietário trabalha. Assim, se o proprietário for um parceiro, a conta do proprietário será preenchida com o nome da conta do parceiro à qual o parceiro pertence.
Gerente de Canal	O gerente de canal é responsável por manter o relacionamento entre os parceiros e a empresa proprietária da marca. Os gerentes de canal são o contato principal do parceiro.
Conta do Parceiro de Origem	Nome do parceiro que iniciou a solicitação de MDF.

## Solicitações de Preços Especiais

*Solicitações de preços especiais* incluem o conjunto de processos de negócios por meio dos quais um parceiro pede ao proprietário da marca um desconto em um produto. Por exemplo, uma solicitação de preços especiais pode ser uma resposta a um negócio competitivo ou a uma tendência de queda nos preços. O proprietário da marca concede preços mais baixos e fornece créditos para o parceiro após a venda. O preço autorizado especialmente costuma ser válido para um produto autorizado, quantidade, duração e o parceiro ou o cliente final, ou ambos.

As solicitações de preços especiais incluem estas duas fases:

**Gerenciamento da solicitação de preços especiais.** O parceiro, ou o proprietário da marca em nome dele, cria uma solicitação de preços especiais para um produto e fornece detalhes, como o motivo do preço mais baixo. O parceiro envia a solicitação ao proprietário da marca para aprovação e, quando a solicitação for aprovada, vende o estoque por um novo preço mais baixo para o cliente. Depois da venda, o parceiro pode usar o processo de demanda de preços especiais para demandar a diferença entre o custo de compra original e o novo custo autorizado.

**Gerenciamento da demanda de preços especiais.** O parceiro cria uma demanda de preços especiais para solicitações de preços especiais aprovadas e abertas para receber crédito por uma perda. Normalmente, os relatórios de ponto de venda são enviados após a venda com demandas de preços especiais. Depois da solicitação ser aprovada, o proprietário da marca oferece um crédito ao parceiro pela diferença entre o custo original e o novo custo autorizado.

As solicitações de preços especiais beneficiam proprietários da marca e parceiros das seguintes formas:

- Permita aos proprietários da marca darem suporte aos parceiros em situações competitivas

- Incentive os parceiros a comprarem e armazenarem produtos dos proprietários da marca, mesmo se os preços devam cair no futuro

## Trabalhando com a página inicial Solicitação de preços especiais

A página inicial Solicitação de preços especiais é o ponto de partida para gerenciar solicitações de preços especiais.

**OBSERVAÇÃO:** o administrador da empresa pode personalizar a apresentação de página inicial Solicitação de preços especiais. Além disso, se sua função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar seções à página e removê-las da página.

### Criando uma solicitação de preços especiais

Você pode criar uma solicitação de preços especiais, clicando no botão Novo na seção Solicitações de preço especial recém-modificadas. Para obter mais informações, consulte [Criando registros \(na página 54\)](#) e [Campos de solicitação de preços especiais \(na página 511\)](#).

### Trabalhando com listas de solicitações de preços especiais

A seção Listas de solicitação de preço especial mostra várias listas. O Oracle CRM On Demand apresenta um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas. Você e seus gerentes podem criar listas adicionais, baseadas em diferentes critérios.

A tabela a seguir descreve as listas padrão para solicitações de preços especiais.

Lista de solicitações de preços especiais	Descrição
Todas as solicitações de preços especiais	Esta lista exibe todos os registros para os quais você tenha visibilidade, independentemente de quem seja o proprietário da lista. Ela não filtra solicitações de preços especiais.
Solicitações de preço especial recém-criadas	Filtra todas as solicitações de preços especiais, classificadas pela data de criação.
Solicitações de preço especial recém-modificadas	Filtra todas as solicitações de preços especiais, classificadas pela data de modificação.
Minhas solicitações de preços especiais	Filtra solicitações de preços especiais com o nome no campo Proprietário.
Minhas solicitações de preço especial recém-criadas	Filtra solicitações de preços especiais com o seu nome no campo Proprietário, classificadas pela data de criação.
Minhas solicitações de preço especial recém-modificadas	Filtra solicitações de preços especiais com o seu nome no campo Proprietário, classificadas pela data de modificação.
Todas as solicitações de preço especial pendentes	Filtra todas as solicitações de preços especiais com o status Aguarda aprovação ou o status Demanda enviada.

Lista de solicitações de preços especiais	Descrição
Minhas solicitações de preços especiais pendentes	Filtra as solicitações de preços especiais de sua propriedade com o status Aguarda aprovação ou o status Demanda enviada.
Minhas solicitações de preços especial aprovadas	Filtra todas as solicitações de preços especiais aprovadas de sua propriedade.
Solicitações de preços especiais aguardando minha aprovação	Filtra solicitações de preços especiais que tenham o status Aguarda aprovação ou o status Demanda enviada e com você como o próximo aprovador.

Para visualizar uma lista, clique no nome dela.

Para criar uma nova lista, clique em Nova. Para obter mais informações sobre criação de listas, consulte Criando e refinando listas (consulte [Creating and Refining Lists](#) na página 140).

Para revisar todas as listas disponíveis, criar uma nova, ou visualizar, editar ou excluir uma existente, clique em Gerenciar Listas. Essa página também inclui as listas padrão entregues pelo Oracle CRM On Demand. Essas listas são somente para exibição, logo, você não pode editar ou excluí-las.

#### **Exibindo a seção Minhas solicitações de preço especial recém-modificadas**

A seção Minhas solicitações de preço especial recém-modificadas mostra as solicitações de preços especiais de sua propriedade e que foram modificadas recentemente. Para expandir a lista, clique em Exibir lista completa.

#### **Exibindo a seção Minhas solicitações de preços especiais pendentes**

A seção Minhas solicitações de preços especiais pendentes mostra todas as solicitações de preços especiais de sua propriedade com o status Aguarda aprovação ou o status Demanda enviada. Para expandir a lista, clique em Exibir lista completa.

#### **Adicionando seções à página inicial Solicitação de preços especiais**

Se a função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar algumas ou todas as seções a seguir à página inicial Solicitações de preços especiais:

- Listas de solicitações de preços especiais
- Todas as solicitações de preço especial pendentes
- Solicitações de preço especial recém-criadas
- Solicitações de preço especial recém-modificadas
- Minhas solicitações de preços especiais pendentes
- Minhas solicitações de preços especial aprovadas
- Minhas solicitações de preço especial recém-criadas
- Minhas solicitações de preço especial recém-modificadas
- Solicitações de preços especiais aguardando minha aprovação
- Uma ou mais seções de relatório (o administrador da empresa pode criar seções de relatório, como o Relatório do Analytics da solicitação de preços especiais, disponível na página inicial Solicitações de preços especiais.)

#### **Para adicionar seções à página inicial Solicitações de preços especiais**

- 1 Na página inicial Solicitações de preços especiais, clique em Editar layout.

- 2 Na página Apresentação da página inicial Solicitações de preços especiais, clique nas setas para adicionar ou remover seções e organizá-las na página. Clique em Salvar.

## Gerenciando solicitações de preços especiais

Para gerenciar solicitações de preços especiais, realize as seguintes tarefas:

- [Vinculando produtos a solicitações de preços especiais \(na página 502\)](#)
- [Vinculando programas a solicitações de preços especiais \(na página 503\)](#)
- [Enviando solicitações de preços especiais para aprovação \(na página 503\)](#)
- [Lembrando solicitações de preços especiais \(na página 504\)](#)
- [Devolvendo solicitações de preços especiais \(na página 504\)](#)
- [Rejeitando solicitações de preços especiais \(na página 505\)](#)
- [Aprovando solicitações de preços especiais \(na página 505\)](#)
- [Cancelando solicitações de preços especiais \(na página 506\)](#)
- [Enviando demandas de solicitações de preços especiais \(na página 507\)](#)
- [Rejeitando demandas de solicitações de preços especiais \(na página 507\)](#)
- [Aprovando demandas de solicitações de preços especiais \(na página 507\)](#)

Para obter procedimentos adicionais comuns a todos os registros, consulte [Trabalhando com registros \(na página 50\)](#).

Para ver os procedimentos passo a passo que são comuns a vários tipos de registro, consulte:

- [Criando Registros \(na página 54\)](#)
- [Atualizando Detalhes dos Registros \(na página 123\)](#)
- [Vinculando registros ao seu registro selecionado \(consulte \[Linking Records to Your Selected Record\]\(#\) na página 126\)](#)
- [Trabalhando com Listas \(na página 135\)](#)
- [Trabalhando com Anexos \(na página 174\)](#)

**OBSERVAÇÃO:** Os administradores da empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, como alterar os nomes dos tipos de registro, campos e opções em listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

## Vinculando produtos a solicitações de preços especiais

Você pode vincular produtos a solicitações de preços especiais para fazer o seguinte:

- Rastrear quais produtos pertencem à solicitação de preços especiais
- Calcular o total solicitado e os valores pré-aprovados (autorizados)

**OBSERVAÇÃO:** você pode clicar no botão [Atualizar totais da solicitação](#) para calcular o total solicitado e os valores pré-aprovados.

**Antes de começar.** O administrador da sua empresa deverá ter tornado disponível na página de detalhes a seção Informações relacionadas aos Cursos relacionados. Se essa seção não estiver exibida na página de detalhes, clique no link Editar apresentação e adicione a seção como uma seção de informações relacionadas exibidas.

***Para vincular um produto a uma solicitação de preços especiais***

- 1 Selecione a solicitação de preços especiais (listada na seção Todas as solicitações de preços especiais da página inicial Solicitação de preços especiais) a que você deseja vincular um produto.  
Para obter informações sobre a seleção de solicitações de preços especiais, consulte [Localizando registros \(na página 79\)](#).
- 2 Na página Detalhes da solicitação de preços especiais, role até a seção Produtos de preços especiais e clique em Adicionar.
- 3 No campo Produto, selecione o produto que você deseja adicionar à solicitação de preços especiais.
- 4 Na página Detalhes do produto com preço especial, atualize os campos obrigatórios.  
Para obter informações sobre os campos, consulte [Campos de produto de preço especial \(na página 509\)](#).
- 5 Salve o registro.

#### ***Para calcular o total solicitado e os valores pré-aprovados***

- 1 Selecione a solicitação de preços especiais (listada na seção Todas as solicitações de preços especiais na página inicial Solicitação de preços especiais) para os quais você deseja calcular o total solicitado e os valores pré-aprovados.  
Para obter informações sobre a seleção de solicitações de preços especiais, consulte [Localizando registros \(na página 79\)](#).
- 2 Na página Detalhes da solicitação de preços especiais, role até a seção Produtos de preços especiais.
- 3 Clique em Atualizar totais da solicitação na seção Produtos de preços especiais.  
Isso calcula o total solicitado e os valores pré-aprovados, além de atualizar os campos Valor total solicitado e Valor total autorizado na solicitação de preços especiais.

#### **Vinculando programas a solicitações de preços especiais**

Você pode associar uma solicitação de preços especiais a um programa de parceria específico do qual participe.

#### ***Para vincular programas a solicitações de preços especiais***

- 1 Navegue até a página Edição da solicitação de preços especiais.
- 2 Na Lista de programas de parceria, selecione o programa de parceria que você deseja adicionar à solicitação de preços especiais e, em seguida, clique em Salvar.

#### **Enviando solicitações de preços especiais para aprovação**

O parceiro, ou o proprietário da marca em nome do parceiro, cria uma solicitação de preços especiais para um ajuste de preço de um produto e fornece detalhes, como o motivo do menor preço. O parceiro envia a solicitação de preços especiais para o proprietário da marca para aprovação. A solicitação pode ou não ser concedida pelo proprietário da marca. A maioria das empresas tem processos bem definidos para lidar com essas solicitações de aprovação dos parceiros. Normalmente, um ou mais funcionários do proprietário da marca avaliam a solicitação de preços especiais diante de vários critérios e acabam decidindo se devem ou não aprovar a solicitação.

**Antes de começar.** A solicitação de preços especiais deve ser criada primeiro. Para obter mais informações sobre como criar registros, consulte [Criando registros \(na página 54\)](#). Uma regra de workflow deve ser criada atribuindo um usuário apropriado como o aprovador para solicitações de preços especiais. Para obter mais informações sobre a criação de regras de fluxo de trabalho, consulte [Criando regras de fluxo de trabalho \(consulte \[Creating Workflow Rules\]\(#\) na página 1627\)](#).

#### ***Para enviar solicitações de preços especiais para aprovação***

- 1 Selecione a solicitação de preços especiais (listada na seção Todas as solicitações de preços especiais da página inicial Solicitação de preços especiais) que você deseja enviar para aprovação.

Para obter informações sobre a seleção de solicitações de preços especiais, consulte [Localizando registros \(na página 79\)](#).

- 2 Na página Detalhes da solicitação de preços especiais, clique no botão Editar.
- 3 Na página Edição da solicitação de preços especiais, selecione Enviado no campo Status de envio.
- 4 Clique em Salvar.

Depois que o campo Status de envio for alterado para Enviado e o registro for salvo, ocorrerá o seguinte:

- O status de aprovação é definido como Aguarda aprovação.
- A data de envio é definida automaticamente como o marcador de data/hora atual.
- O roteamento da solicitação de preços especiais começa. Uma regra de workflow define o campo Aprovador da solicitação de preços especiais como o usuário apropriado.
- O aprovador é adicionado (se ainda não estiver presente) à equipe da solicitação de preços especiais.
- Uma regra de workflow envia as notificações por e-mail obrigatórias.

Uma solicitação de preços especiais aparece na lista de registros que aguarda a ação do aprovador e se torna somente leitura para o parceiro (proprietário). Atualizações adicionais para a solicitação de preços especiais (por exemplo, adicionar ou remover produtos, atualizar os preços especiais etc.) não são permitidas. O parceiro só poderá fazer alterações em uma solicitação de preços especiais enviada depois de rechamá-la com êxito.

### **Lembrando solicitações de preços especiais**

Depois de enviar uma solicitação de preços especiais para aprovação e antes de ser aprovada, você poderá lembrá-la. Depois de lembrar com êxito a solicitação de preços especiais, você poderá continuar atualizando e enviá-la para aprovação.

**Antes de começar.** A solicitação de preços especiais deve ter um status de envio Enviado e um status de aprovação Aguarda aprovação.

#### ***Para lembrar solicitações de preços especiais***

- 1 Selecione a solicitação de preços especiais (listada na seção Todas as solicitações de preços especiais da página inicial Solicitação de preços especiais) que você deseja lembrar.  
Para obter informações sobre a seleção de solicitações de preços especiais, consulte [Localizando registros \(na página 79\)](#).
- 2 Na página Detalhes da solicitação de preços especiais, clique no botão Editar.
- 3 Na página Edição da solicitação de preços especiais, selecione Rechamado no campo Status de envio.
- 4 Clique em Salvar.

Quando você altera o status de envio para Rechamada, ocorre o seguinte:

- O status de aprovação é redefinido como em branco.
- Uma regra de workflow cria uma nova tarefa para rastrear a ação.
- Uma regra de workflow envia as notificações apropriadas por e-mail.

Agora você pode atualizar a solicitação de preços especiais e reenviá-la. Para obter mais informações sobre como enviar solicitações de preços especiais, consulte [Enviando solicitações de preços especiais para aprovação \(na página 503\)](#).

### **Devolvendo solicitações de preços especiais**

À medida que uma solicitação de preços especiais percorre a cadeia de aprovações, um aprovador pode devolvê-la ao proprietário para fazer alterações. O proprietário pode fornecer comentários e solicitar informações adicionais do proprietário.

**Antes de começar.** A solicitação de preços especiais deve ter um status de envio Enviado.

### **Para devolver solicitações de preços especiais**

- 1 Selecione a solicitação de preços especiais que você deseja devolver na seção Todas as solicitações de preços especiais da página inicial Solicitação de preços especiais.  
Para obter informações sobre a seleção de solicitações de preços especiais, consulte [Localizando registros \(na página 79\)](#).
- 2 Na página Detalhes da solicitação de preços especiais, clique no botão Editar.
- 3 Na página Edição da solicitação de preços especiais, selecione Devolvido no campo Status de aprovação. Clique em Salvar.  
Quando você altera o status de aprovação para Devolvido e clica em Salvar, ocorre o seguinte:
  - O status de envio da solicitação de preços especiais é definido como Não enviado.
  - A data é removida do campo Data da autorização. No entanto, a data de envio permanece no campo de mesmo nome.
  - Uma regra de workflow cria um registro de tarefa para rastrear a ação de devolução do aprovador.
  - Uma regra de workflow envia as notificações por e-mail apropriadas.

O proprietário da solicitação de preços especiais pode atualizar e reenviá-la. Para obter mais informações sobre como enviar solicitações de preços especiais, consulte [Enviando solicitações de preços especiais para aprovação \(na página 503\)](#).

### **Rejeitando solicitações de preços especiais**

À medida que a solicitação de preços especiais percorre a cadeia de aprovações, um aprovador poderá rejeitá-la se os descontos solicitados não puderem ser concedidos.

**Antes de começar.** A solicitação de preços especiais deve ter um status de envio Enviado.

### **Para rejeitar solicitações de preços especiais**

- 1 Selecione a solicitação de preços especiais que você deseja rejeitar na seção Todas as solicitações de preços especiais da página inicial Solicitação de preços especiais.  
Para obter informações sobre a seleção de solicitações de preços especiais, consulte [Localizando registros \(na página 79\)](#).
- 2 Na página Detalhes da solicitação de preços especiais, clique no botão Editar.
- 3 Na página Edição da solicitação de preços especiais, selecione Rejeitado no campo Status de aprovação.
- 4 Clique em Salvar.  
Quando você altera o status de aprovação para Rejeitado e clica em Salvar, ocorre o seguinte:
  - O status de envio da solicitação de preços especiais permanece no estado Enviado.
  - A data é removida do campo Data da autorização. No entanto, a data de envio permanece no campo de mesmo nome.
  - Uma regra de workflow cria um registro de tarefa para rastrear a ação de devolução do aprovador.
  - Uma regra de workflow envia as notificações apropriadas por e-mail.

Depois de ser rejeitada, a solicitação de preços especiais se tornará somente leitura para o proprietário e não serão permitidas atualizações adicionais.

### **Aprovando solicitações de preços especiais**

Dependendo dos processos de negócio da empresa, mais de uma pessoa dentro dela pode precisar aprovar uma solicitação de preços especiais. Atualmente, o roteamento da aprovação é um processo manual e só há suporte para um único nível de aprovação. O campo Aprovador atual deve ser modificado manualmente para migrar a solicitação de preços especiais na cadeia de aprovações.

**Observação:** cada aprovador na cadeia de aprovações atualiza o campo **Aprovador** para que ocorra a aprovação em vários níveis.

**Antes de começar.** O status de envio da solicitação de preços especiais deve ser definido como Enviado para que você possa aprová-lo.

### ***Para aprovar solicitações de preços especiais***

- 1 Selecione a solicitação de preços especiais que você deseja aprovar na seção Todas as solicitações de preços especiais da página inicial Solicitação de preços especiais.  
Para obter informações sobre a seleção de solicitações de preços especiais, consulte [Localizando registros \(na página 79\)](#).
- 2 Na página Detalhes da solicitação de preços especiais, clique no botão Editar.
- 3 Na página Edição da solicitação de preços especiais, selecione Aprovado no campo Status de aprovação.
- 4 Clique em Salvar.

Quando você altera o status de aprovação para Aprovado, ocorre o seguinte:

- O Oracle CRM On Demand valida se o valor do status de envio é Enviado. Se o status de envio tiver outro valor, haverá falha na validação e uma mensagem de erro apropriada será gerada.
- O Oracle CRM On Demand valida se o valor total autorizado não excede o limite de aprovação definido para o responsável pela aprovação e se isso não resulta em saldo de fundos negativo. Se a validação não tiver êxito, é gerada uma mensagem de erro.
- O Oracle CRM On Demand valida se o Valor Total Autorizado é igual à soma dos valores autorizados de todos os produtos de preços especiais. Se ele não igual, haverá falha na validação e uma mensagem de erro apropriada será emitida.
- O campo Última aprovação por é alterado para o usuário atual. O campo Aprovador atual não é atualizado.
- A data autorizada muda para a data atual no Oracle CRM On Demand.
- Uma regra de workflow cria uma nova tarefa para rastrear a ação de aprovação.
- Uma regra de workflow envia as notificações por e-mail apropriadas

Depois de ser aprovada, a solicitação de preços especiais se tornará somente leitura e atualizações adicionais não serão permitidas, exceto durante o envio de uma demanda relacionada ou a extensão da data de expiração.

### ***Cancelando solicitações de preços especiais***

O proprietário da marca poderá cancelar uma solicitação de preços especiais a qualquer momento, se ela não for mais válida.

**Antes de começar.** A solicitação de preços especiais deve ter um status de aprovação Aprovado.

### ***Para cancelar uma solicitação de preços especiais***

- 1 Selecione a solicitação de preços especiais que você deseja cancelar na seção Todas as solicitações de preços especiais da página inicial Solicitação de preços especiais.  
Para obter informações sobre a seleção de solicitações de preços especiais, consulte [Localizando registros \(na página 79\)](#).
- 2 Na página Detalhes da solicitação de preços especiais, clique no botão Editar.
- 3 Na página Edição da solicitação de preços especiais, selecione Cancelado no campo Status de aprovação. Clique em Salvar.

Quando você altera o status de aprovação para Cancelado, ocorre o seguinte:

- O Oracle CRM On Demand valida se o valor do status da aprovação é Aprovado.

- Uma regra de workflow cria uma nova tarefa para rastrear a ação.
- Uma regra de workflow envia as notificações apropriadas por e-mail.

Depois de ser cancelada, a solicitação de preços especiais se tornará somente leitura e não serão permitidas atualizações adicionais.

## Enviando demandas de solicitações de preços especiais

Os parceiros usam o processo de demanda de preços especiais para solicitar a diferença entre o custo de compra original e o novo custo aprovado autorizado diante da solicitação de preços especiais. Normalmente um ou mais funcionários do proprietário da marca avaliam a demanda usando vários critérios e decidem se devem aprovar ou não a demanda.

### *Para enviar demandas de solicitações de preços especiais*

- 1 Selecione a solicitação de preços especiais para a qual você deseja enviar uma demanda na seção Todas as solicitações de preços especiais da página inicial Solicitação de preços especiais.

Para obter informações sobre a seleção de solicitações de preços especiais, consulte [Localizando registros \(na página 79\)](#).

- 2 Na página Detalhes da solicitação de preços especiais, clique no botão Editar.

- 3 Na página Edição da solicitação de preços especiais, informe um valor no campo Demanda - Valor total solicitado.

- 4 Selecione Demanda enviada no campo Status da demanda. Clique em Salvar.

Depois que o campo Status da demanda for alterado para Enviado e o registro for salvo, ocorrerá o seguinte:

- O roteamento da demanda de solicitação de preços especiais. Uma regra de workflow define o campo Aprovador da demanda de solicitação de preços especiais para o usuário apropriado.
- O aprovador será adicionado à equipe da solicitação de preços especiais, se ainda não estiver presente.
- Uma regra de workflow envia as notificações apropriadas por e-mail.

## Rejeitando demandas de solicitações de preços especiais

À medida que uma demanda de preços especiais percorre a cadeia de aprovação, um aprovador pode rejeitá-la.

**Antes de começar.** A demanda de solicitação de preços especiais deve ter um status de demanda Enviado.

### *Para rejeitar uma demanda de solicitação de preços especiais*

- 1 Selecione a solicitação de preços especiais para a qual você deseja rejeitar uma demanda na seção Todas as solicitações de preços especiais da página inicial Solicitação de preços especiais.

Para obter informações sobre a seleção de solicitações de preços especiais, consulte [Localizando registros \(na página 79\)](#).

- 2 Na página Detalhes da solicitação de preços especiais, clique no botão Editar.

- 3 Na página Edição da solicitação de preços especiais, selecione Demanda negada no campo Status da demanda.

- 4 Clique em Salvar.

Quando você altera o status da demanda para Demanda negada e clica em Salvar, ocorre o seguinte: uma regra de workflow envia as notificações por e-mail apropriadas.

## Aprovando demandas de solicitações de preços especiais

Um aprovador pode aprovar uma demanda de preços especiais e oferecer um crédito ao parceiro. Apenas um nível de aprovação tem suporte atualmente para demandas de preços especiais.

**Antes de começar.** O status da demanda de preços especiais deve ser definido como Demanda enviada para que você possa aprová-la.

### ***Para aprovar demandas de solicitações de preços especiais***

- 1 Selecione a solicitação de preços especiais para a qual você deseja aprovar uma demanda na seção Todas as solicitações de preços especiais da página inicial Solicitação de preços especiais.  
Para obter informações sobre a seleção de solicitações de preços especiais, consulte [Localizando registros \(na página 79\)](#).
- 2 Na página Detalhes da solicitação de preços especiais, clique no botão Editar.
- 3 Na página Edição da solicitação de preços especiais, informe um valor no campo Demanda - Valor total aprovado.
- 4 Selecione Demanda aprovada no campo Status da demanda. Clique em Salvar.  
Quando você altera o status da demanda para Demanda aprovada, ocorre o seguinte:
  - O Oracle CRM On Demand valida se o valor total da demanda autorizado não excede o limite de aprovação definido para o aprovador e se a aprovação não resulta em um saldo de fundo negativo. Se houver falha na validação, será emitida uma mensagem de erro apropriada.
  - A data de decisão da demanda muda para a data atual no Oracle CRM On Demand.
  - Uma regra de workflow envia as notificações apropriadas por e-mail.

## **Gerenciando produtos com preço especial como itens relacionados**

Para gerenciar produtos com preço especial como itens relacionados, realize as seguintes tarefas:

- [Criando produtos com preço especial como itens relacionados \(na página 508\)](#)
- [Campos de produto de preço especial \(na página 509\)](#)

Para obter procedimentos adicionais comuns a todos os registros, consulte [Trabalhando com registros \(na página 50\)](#).

Para ver os procedimentos passo a passo que são comuns a vários tipos de registro, consulte:

- [Criando Registros \(na página 54\)](#)
- [Atualizando Detalhes dos Registros \(na página 123\)](#)
- Vinculando registros ao seu registro selecionado (consulte [Linking Records to Your Selected Record](#) na página 126)
- [Trabalhando com Listas \(na página 135\)](#)

**OBSERVAÇÃO:** Os administradores da empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, como alterar os nomes dos tipos de registro, campos e opções em listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

## **Criando produtos com preço especial como itens relacionados**

Você pode criar um produto com preço especial como um item relacionado de uma solicitação de preços especiais para indicar o custo solicitado (ou outras informações) de um produto específico. No Oracle CRM On Demand, você cria um produto de preço especial como um item relacionado inserindo informações em um formulário. Você pode acessar esse formulário na página de detalhes da solicitação de preços especiais.

**OBSERVAÇÃO:** para criar produtos com preço especial, a área Produtos com preço especial deve ser adicionada à página de detalhes Solicitação de preços especiais como um item relacionado. Para obter mais

informações sobre como adicionar itens relacionados, consulte [Personalizando layouts de item relacionado](#) (consulte [Customizing Related Item Layouts](#) na página 1350).

### **Para criar produtos com preço especial como itens relacionados**

- 1 Na página Detalhes da solicitação de preços especiais, role até a seção Produtos de preços especiais e clique em Adicionar.
- 2 No campo Nome do produto, selecione um produto.
- 3 Atualize o restante dos campos na página Edição do produto de solicitação de preços especiais conforme necessário. Clique em Salvar.

Para obter informações sobre cada campo, consulte [Campos de produto de preço especial](#) (na página 509).

### **Campos de produto de preço especial**

Use a página de edição de Produto com preço especial para criar um novo produto com preço especial. A página de edição de Produto com preço especial mostra o conjunto completo de campos disponíveis para um produto com preço especial.

**OBSERVAÇÃO:** os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Por isso, as informações que você vê na tela podem ser diferentes das informações nesta tabela.

A tabela a seguir fornece informações adicionais sobre os campos nas páginas Edição do produto com preço especial.

Campo	Descrição
<b>Informações-Chave de Produto</b>	
Produto	O nome do produto para a solicitação de preço especial. Se ela for relativa a uma oportunidade, apenas os produtos existentes para essa oportunidade poderão ser selecionados. Do contrário, todos os produtos serão listados.
Produto: Categoria do Produto	A categoria do produto transportado com a definição do produto. Somente leitura.
Quantidade	A quantidade esperada de produtos que serão vendidos mediante essa solicitação de preço especial.
Moeda	A moeda para o produto com preço especial.
Produto: Nº da peça	O número da peça transportada com a definição do produto. Este campo é somente leitura.
Produto: Tipo	O tipo de produto transportado com a definição do produto. Este campo é somente leitura.
Produto: Status	O status transportado com a definição do produto. Este campo é somente leitura.

Campo	Descrição
MSRP	<p>O preço de varejo sugerido pelo fabricante (MSRP) na moeda usada. Este campo é somente leitura para o parceiro.</p> <p>Se um cliente final for definido para a solicitação de preço especial e uma tabela de preços for associada a esse cliente final, o Oracle CRM On Demand preencherá o campo MSRP durante a gravação do registro Produto com preço especial, com base nessa tabela de preços. A lista de preços da solicitação de preços especial é preenchida automaticamente com valor agregado da lista de preços ao registro da conta ou do cliente final associado ao registro Solicitação de preço especial. As seguintes condições também devem ser atendidas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ A tabela de preços associada ao cliente final é do tipo 'MSRP'</li> <li>■ O status dessa tabela de preços é 'Publicado'</li> <li>■ O produto existe nessa tabela de preços</li> <li>■ A data de início da solicitação de preço especial fica entre as datas Vigência - De/Até da tabela de preços (e Item de linha da tabela de preços)</li> </ul> <p>Se uma tabela de preços não for associada ao cliente final, a tabela de preços no cabeçalho Solicitação de preços especiais permanecerá vazia.</p>
<b>Informações detalhadas sobre a solicitação de preços especiais</b>	
Custo de Compra	<p>O preço pago originalmente pelo parceiro pelo produto. Oracle CRM On Demand preenche o campo com o registro Produto de preço especial salvo a partir da lista de preços associada à conta de parceiro do proprietário. Para o custo de compra a ser preenchido no registro Produto de preço especial, o proprietário da Solicitação de preço especial deve ser um usuário parceiro. As seguintes condições também devem ser atendidas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ A tabela de preços associada à Conta do parceiro proprietário é do tipo 'DIST COST'</li> <li>■ O status dessa tabela de preços é 'Publicado'</li> <li>■ O produto existe nessa tabela de preços</li> <li>■ A data de início da solicitação de preço especial fica entre as datas Vigência - De/Até da tabela de preços (e Item de linha da tabela de preços)</li> </ul> <p>Você pode editar o campo Custo de compra e alterar o valor padrão.</p>
Custo Solicitado	O preço reduzido que o parceiro pediu para a solicitação de preços especiais.
Custo de Revenda Solicitado	O preço de revenda pelo qual o parceiro deseja vender o produto.
Custo Autorizado	O preço do parceiro negociado para a solicitação de preços especiais. Este campo é somente leitura para o parceiro.

Campo	Descrição
Preço de Revenda Sugerido	O preço de revenda sugerido pelo proprietário da marca. Este campo é somente leitura para o parceiro.
Valor Solicitado	Calcula o desconto solicitado. O Oracle CRM On Demand calcula o valor.
Percentual de Desconto Solicitado	Calcula a porcentagem de desconto solicitado. O Oracle CRM On Demand calcula a porcentagem de desconto.
Valor Autorizado	Calcula o desconto autorizado. O Oracle CRM On Demand calcula o desconto autorizado.
Percentual de Desconto Autorizado	Calcula a porcentagem de desconto autorizado. O Oracle CRM On Demand calcula a porcentagem de desconto autorizado.
<b>Justificativa de Preço Especial</b>	
Nome do Concorrente	O nome do concorrente para a solicitação de preços especiais.
Produto do Concorrente	O nome do produto do concorrente.
Preço do Produto do Concorrente	O preço do produto do concorrente.
Parceiro do Concorrente	O nome do parceiro do concorrente.
Outras Informações sobre Concorrência	Qualquer outra informação sobre ofertas de produto da concorrência, justificativa de preço especial etc.
<b>Informações Adicionais</b>	
Descrição	Informações adicionais sobre esse item da lista. Esse campo tem um limite de 16.350 caracteres.

## Campos de solicitação de preços especiais

Use a página Edição da solicitação de preços especiais para adicionar uma solicitação de preços especiais ou atualizar detalhes de uma solicitação de preços especiais existente. A página Edição da solicitação de preços especiais mostra o conjunto completo de campos para uma solicitação de preços especiais.

**OBSERVAÇÃO:** os administradores da empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, como alterar os nomes dos tipos de registro, os campos e as opções nas listas. Dessa forma, as informações que você vê podem ser diferentes das informações padrão, descritas nesta tabela.

A tabela a seguir fornece informações adicionais sobre os alguns campos.

Campo	Descrição
<b>Informações-chave sobre solicitação de preços especiais</b>	

Campo	Descrição
ID	O identificador da solicitação de preços especiais (ID).
Nome da Solicitação	O nome da solicitação de preços especiais.
Conta do Parceiro Principal	A empresa parceira que está liderando a realização da solicitação de preço especial.
Status de Envio	O status do envio, como Não enviado, Enviado, Rechamado.
Data de Vencimento	A data em que você deve ter a solicitação de preços especiais aprovada. Por padrão, este campo exibe a data como uma semana depois do dia atual.
Fundo	O nome do fundo associado à solicitação de preços especiais.
Oportunidade	A oportunidade a que a solicitação de preços especiais está relacionada.
Cliente Final	O cliente final da solicitação de preços especiais. Se a solicitação estiver associada a uma oportunidade, você só poderá selecionar Conta da oportunidade.
Conta do Parceiro de Origem	O parceiro do qual originou a solicitação de preço especial.
Registro de Negócio	O registro de negócio ao qual a solicitação está relacionada.
Programa de Parceria	O programa de parceria ao qual a solicitação de preços especiais está associada.
Moeda	A moeda na qual o preço é convertido. Você poderá selecionar outra moeda para converter o preço, se o administrador da empresa configurar esse recurso.
<b>Informações detalhadas sobre a solicitação de preços especiais</b>	
Data de Início	A data e a hora quando começam os preços especiais. Você pode usar os controles de calendário para alterar essa data.
Data de Término	A data e a hora depois das quais os preços especiais deixam de ser válidos. Você pode usar os controles de calendário para alterar essa data.
Valor Total Solicitado	O Oracle CRM On Demand gera o total referente ao valor solicitado de cada produto com preço especial.
Valor Total Autorizado	O Oracle CRM On Demand gera o total referente ao valor autorizado de cada produto com preço especial.

<b>Campo</b>	<b>Descrição</b>
Data da Solicitação	A data e a hora quando a solicitação de preços especiais foi criada.
Data do Envio	A data e a hora em que a solicitação de preços especiais foi enviada.
Data da Autorização	A data e a hora em que a solicitação de preços especiais foi aprovada.
Responsável pela Aprovação	O nome do aprovador atual.
Status de Aprovação	O status de aprovação atual da solicitação de preços especiais, como Aguarda aprovação, Aprovado, Devolvido, Rejeitado, Expirado ou Cancelado.
Última Aprovação por	O nome da pessoa que aprovou mais recentemente a solicitação de preços especiais.
Código do Motivo	Indica o motivo pelo qual uma solicitação de preços especiais foi devolvida ou rejeitada.
<b>Informações sobre a Demanda</b>	
Valor total solicitado da demanda	O valor total da demanda solicitado pelo parceiro.
Demanda - Valor total aprovado	O valor total da demanda aprovado pelo proprietário da marca.
Status da Demanda	O status atual da demanda, como Em andamento, Demanda enviada, Demanda negada e Demanda aprovada.
Data de Decisão da Demanda	A data em que uma decisão foi tomada para a demanda.
<b>Informações Adicionais</b>	
Proprietário	<p>O proprietário do registro da solicitação de preços especiais.</p> <p>Normalmente, o proprietário de um registro pode atualizar o registro, transferi-lo para outro proprietário ou excluí-lo. No entanto, o administrador da empresa pode ajustar os níveis de acesso para restringir ou expandir o acesso de um usuário.</p> <p>O valor no campo Proprietário afeta quais registros são incluídos nos relatórios que você ou os gerentes executam nas páginas do Analytics.</p> <p>Dependendo do modo de propriedade de registro configurado pelo administrador da empresa para o tipo de registro, você pode ver o campo Proprietário, ou o campo Livro, ou ambos os campos na página Detalhe do registro, e um ou ambos os campos podem estar em branco. Para obter mais informações sobre modos de propriedade de registro, consulte Sobre acesso aos dados, compartilhamento de registro e propriedade de registro</p>

Campo	Descrição
	(consulte <a href="#">Sobre acesso a dados, compartilhamento de registros e propriedade de registro</a> na página 50).
Modificado	O nome da pessoa que cria ou atualiza o registro seguido da data e da hora em que ele foi criado ou atualizado. O Oracle CRM On Demand gera esse valor.
Descrição	Informações adicionais sobre a solicitação de preços especiais. Este campo tem um limite de 250 caracteres.
Conta do Parceiro Proprietário	A conta do parceiro para o qual o proprietário trabalha. Assim, se o proprietário for um parceiro, a conta do proprietário será preenchida com o nome da conta do parceiro à qual o parceiro pertence.
Gerente de Canal	O gerente de canal é responsável por manter o relacionamento entre os parceiros e a empresa proprietária da marca. Os gerentes de canal são o contato principal do parceiro.

## Fundos

Use as páginas Fundos para criar, atualizar e controlar fundos.

Um *fundo* geralmente é uma soma de dinheiro ou um conjunto de outros recursos que são reservados para um propósito específico. Os fundos podem ser de desenvolvimento do mercado, cooperativos, promocionais para negociação etc. Na página Fundos, você pode gerenciar um conjunto de atividades que exigem pré-aprovação e demanda de processo para fundos de marketing.

Quando você cria um registro de fundo, torna-se o proprietário do fundo ou o gerente do fundo. Normalmente, os proprietários do fundo podem atualizar ou excluir registros de fundo, adicionar outros usuários como participantes do fundo, criar entradas de crédito e débito, além de adicionar anexos e observações a um fundo. No entanto, o administrador da empresa pode ajustar os níveis de acesso para restringir ou expandir o acesso aos registros de fundo.

Os participantes de fundo podem exibir o registro do fundo, mas não editá-lo. Eles também podem enviar solicitações de pré-aprovação e solicitações de demanda em relação aos fundos nos quais estejam listados como participantes. Os gerentes de fundo podem exibir e editar todas as solicitações de fundo nos fundos que possuem e podem aprovar ou rejeitar essas solicitações.

**OBSERVAÇÃO:** Você não pode editar solicitações de fundo nas quais o campo Status esteja definido como Demanda aprovada.

**OBSERVAÇÃO:** o administrador da empresa determina quais guias estão disponíveis para você. Se sua função não incluir trabalhar com fundos, a guia Fundos poderá ser excluída da sua configuração.

### Trabalhando com a Página inicial de fundos

A Página inicial de fundos é o ponto inicial para gerenciar fundos e solicitações de fundo.

**OBSERVAÇÃO:** o administrador da empresa pode personalizar a apresentação da sua Página inicial de fundos. Além disso, se sua função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar seções à página e removê-las da página.

#### Criando um fundo para uma solicitação de fundos

Você pode criar um fundo ou uma solicitação de fundos clicando em Fundo ou Solicitação de fundos na seção Criar à esquerda da Página inicial de fundos. Para obter mais informações, consulte [Criando registros \(na página 54\)](#) e [Campos de fundo \(na página 523\)](#).

### Trabalhando com listas de fundos ou listas de solicitações de fundos

As seções Listas de fundos e Lista de solicitações de fundos mostra várias listas. O Oracle CRM On Demand apresenta um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas. Você e seus gerentes podem criar listas adicionais, baseadas em diferentes critérios.

A tabela a seguir descreve as listas de fundos padrão que estão disponíveis por padrão.

Lista de Fundos	Filtros
Todos os Fundos	Todos os fundos que você e seus subordinados possuem
Todos os Fundos Ativos	Todos os fundos que você e seus subordinados possuem com um status de Ativo
Meus Fundos	Fundos com seu nome no campo Proprietário
Meus Fundos Ativos	Fundos com seu nome no campo Proprietário e com um status de Ativo

A tabela a seguir descreve as listas de solicitações de fundos padrão que estão disponíveis por padrão.

Lista de Solicitação de Fundos	Filtros
Todas as Solicitações de Fundo	Todas as solicitações de fundo que você e seus subordinados possuem
Minhas Solicitações de Fundo	Solicitações de fundo com seu nome no campo Proprietário
Minhas solicitações de fundos pendentes	Todas as solicitações de fundos que você possui com o status de Pré-aprovação enviada.
Solicitações de Fundo Pendentes	Todas as solicitações de fundos com o status de Pré-aprovação enviada.
Minhas solicitações de fundos aprovadas	Todas as solicitações de fundos que você possui com o status de Pré-aprovado.

Para visualizar uma lista, clique no nome dela.

Para criar uma nova lista, clique em Nova. Para obter mais informações sobre criação de listas, consulte [Criando e refinando listas \(consulte Creating and Refining Lists na página 140\)](#).

Para revisar todas as listas disponíveis, criar uma nova, ou visualizar, editar ou excluir uma existente, clique em Gerenciar Listas. Essa página também inclui as listas padrão entregues pelo Oracle CRM On Demand. Essas listas são apenas para visualização. Portanto, não pode ser editadas ou excluídas.

## Exibindo suas solicitações de fundos pendentes

Para exibir suas solicitações de fundos pendentes, examine a seção Minhas solicitações de fundos pendentes, que mostra as informações a seguir: Nome da solicitação de fundos, Fundos, Sol. pré-aprovada, Concedido, Aprovado, Data da solicitação, Prazo e Status.

Suas solicitações de fundos pendentes são as solicitações com o status de Pré-aprovação enviada.

Para expandir a lista de fundos recém-modificados, clique em Exibir lista completa.

## Exibindo atividades abertas das solicitações de fundos

Para exibir as atividades abertas de solicitações de fundos, examine a seção Solicitação de fundos - Atividades abertas, que mostra as seguintes informações: Prazo, Prioridade, Atividade, Assunto e Solicitação de fundos.

Essas informações fornecem a lista de atividades abertas que são vinculadas às suas solicitações de fundos. O campo Prioridade mostra a prioridade das tarefas que você ou seu gerente especificou, como 1-Alta, 2-Média ou 3-Baixa. A prioridade da tarefa é indicada pelas setas: uma seta para cima para prioridade alta, nenhuma seta para prioridade média e uma seta para baixo para prioridade baixa.

**OBSERVAÇÃO:** Se o administrador de sua empresa alterar os valores de exibição do campo Prioridade dos valores padrão (por exemplo, do valor padrão de *1-Alto* para um valor de *Mais alto*), o Oracle CRM On Demand não exibirá setas no campo Prioridade das listas de tarefa, a menos que o administrador de sua empresa utilize os seguintes padrões: *1-rótulo*, *2-rótulo* ou *3-rótulo*, quando *rótulo* é o nome que o administrador da empresa dá à prioridade de tarefa. Neste caso, Oracle CRM On Demand exibe uma seta para cima para *1-rótulo*, nenhuma seta para *2-rótulo*, uma seta para baixo para *3-rótulo* e nenhuma seta para quaisquer outros valores de exibição. Por exemplo, Oracle CRM On Demand exibe uma seta para cima para um valor de *1-Meu mais alto*, mas não exibirá nenhuma seta para um valor de *Meu mais alto*. Oracle CRM On Demand não exibe setas para valores personalizados que o administrador da empresa adicionar à lista de opções para o campo Prioridade. Para obter mais informações sobre como alterar os valores padrão para lista de opções, como o campo Prioridade, consulte [Alterando valores da lista de opções](#) (consulte [Changing Picklist Values](#) na página 1345).

Para expandir a lista de solicitações de fundos recém-modificados, clique em Exibir lista completa.

## Adicionando seções à página inicial de fundos

Se sua função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar algumas ou todas as seções a seguir à sua Página inicial de fundos:

- Solicitações de Fundo Pendentes
- Uma ou mais seções de relatório (o administrador da empresa pode disponibilizar seções de relatório na sua Página inicial de fundos)

### Para adicionar seções à sua Página inicial de fundos

- 1 Na Página inicial de fundos, clique em Editar apresentação.
- 2 Na página Apresentação da página inicial de fundos, clique nas setas para adicionar ou remover seções e para organizar as seções na página.
- 3 Clique em Salvar.

## Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a fundos:

- [Fundos](#) (na página 514)
- [Gerenciando Fundos](#) (na página 517)
- [Campos de Fundo](#) (na página 523)

## Gerenciando Fundos

Para gerenciar fundos, execute as seguintes tarefas:

- [Adicionando Participantes no Fundo \(na página 517\)](#)
- [Adicionando créditos aos fundos \(na página 518\)](#)
- [Processando solicitações de fundos \(na página 518\)](#)
- [Processando Demandas \(na página 521\)](#)
- [Aplicando débitos nos fundos \(na página 522\)](#)
- [Revisando a Atividade de Fundo \(na página 523\)](#)

**OBSERVAÇÃO:** Como não faz parte da edição padrão de Oracle CRM On Demand, talvez o recurso de fundos não esteja disponível para a empresa.

**OBSERVAÇÃO:** Você poderá atualizar o registro de um fundo se for seu proprietário. Se for participante de um fundo, você poderá criar e atualizar solicitações de fundo.

Para ver os procedimentos passo a passo que são comuns a vários tipos de registro, consulte:

- [Criando Registros \(na página 54\)](#)
- [Atualizando Detalhes dos Registros \(na página 123\)](#)
- [Vinculando registros ao seu registro selecionado \(consulte \[Linking Records to Your Selected Record\]\(#\) na página 126\)](#)
- [Trabalhando com Listas \(na página 135\)](#)
- [Transferindo a propriedade de registros \(na página 157\)](#)
- [Adicionando Observações \(na página 170\)](#)
- [Anexando arquivos e URLs a registros \(na página 176\)](#)
- [Excluindo e restaurando registros \(na página 186\)](#)
- [Exibindo trilhas de auditoria de registros \(consulte \[Viewing Audit Trails for Records\]\(#\) na página 189\)](#)
- [Personalizando a trilha de auditoria \(consulte \[Customizing the Audit Trail\]\(#\) na página 1401\)](#)

**OBSERVAÇÃO:** Os administradores da empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, como alterar os nomes dos tipos de registro, campos e opções em listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

### Informações Relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a fundos e tópicos de interesse:

- [Trabalhando com a Página inicial de fundos \(na página 514\)](#)
- [Campos de Fundo \(na página 523\)](#)
- [Analytics \(na página 851\)](#)
- [Rastreamento de Ativos \(na página 301\)](#)

### Adicionando Participantes no Fundo

Quando você cria um registro de fundo, torna-se o proprietário por padrão. Em seguida, você deseja adicionar participantes ao fundo. A adição de uma pessoa como um participante do fundo permite que essa pessoa exiba o registro de fundo e envie solicitações de fundo em relação ao fundo.

**Antes de começar.** Para que os usuários apareçam na lista de participantes do fundo qualificados, primeiro eles devem ser configurados como usuários ativos do Oracle CRM On Demand High Tech Edition.

### **Para adicionar um participante do fundo**

- 1 Selecione o fundo.

Para obter instruções sobre como selecionar fundos, consulte [Localizando registros \(na página 79\)](#).

- 2 Na página Detalhes do fundo, role para baixo até a seção Participantes do fundo e clique em Adicionar participante.

**OBSERVAÇÃO:** Talvez você precise adicionar a seção Participantes do fundo ao layout. Para obter informações sobre como alterá-lo, consulte [Alterando a apresentação de página Detalhes \(consulte Alterando a apresentação da sua página Detalhes na página 807\)](#).

- 3 Na página Adicionar participante do fundo, clique no ícone Pesquisa e selecione o usuário.  
A lista de usuários consiste em todas as pessoas que usam o Oracle CRM On Demand High Tech Edition.
- 4 Salve o registro.

### **Adicionando créditos aos fundos**

Para disponibilizar os fundos, adicione crédito ao fundo.

#### **Para adicionar crédito a um fundo.**

- 1 Selecione o fundo.

Para obter instruções sobre como selecionar fundos, consulte [Localizando registros \(na página 79\)](#).

- 2 Na página Detalhes do fundo, role para baixo até a seção Créditos do fundo e clique em Novo na barra de título.

**OBSERVAÇÃO:** talvez você precise adicionar a seção Créditos do fundo à sua apresentação. Para obter informações sobre como alterá-lo, consulte [Alterando a apresentação de página Detalhes \(consulte Alterando a apresentação da sua página Detalhes na página 807\)](#).

- 3 Insira as informações conforme descrito na tabela a seguir e salve o registro.

Campo	Descrição
Fundo	O nome do fundo, que é definido como o fundo atual por padrão. (Apenas exibição.)
Nome do Crédito	O nome desse registro de crédito. O limite deste campo é de 30 caracteres. (Campo obrigatório.)
Valor	O valor do crédito que você está aplicando ao fundo, por exemplo, US\$ 500.
Descrição	A descrição desse crédito de fundo.
Data de Expiração	A data após a qual o crédito não será mais válido (MM/DD/AAAA). A data é fornecida para fins informativos. Use o ícone Calendário para definir a data.

### **Processando solicitações de fundos**

Quando desejar usar algum valor do fundo, crie uma solicitação de fundos e envie-a ao gerente de fundos para aprovação. Para controlar o estágio da solicitação de fundos, você e o gerente de fundos atualizam o campo Status.

**Para enviar uma solicitação para pré-aprovação****1** Selecione o fundo.

Para obter instruções sobre como selecionar fundos, consulte [Localizando registros \(na página 79\)](#).

**2** Na página Detalhes do fundo, role para baixo até a seção Solicitações de fundo e clique em Novo.

**OBSERVAÇÃO:** talvez você precise adicionar a seção Solicitações de fundo à sua apresentação. Para obter mais informações, consulte [Alterando a apresentação da sua página Detalhes \(na página 807\)](#).

**3** Na página Solicitação de fundos - Edição, insira as informações necessárias.

A tabela a seguir descreve informações de campo das solicitações de fundo. O administrador pode adicionar, renomear ou excluir campos, de modo que os campos que você vê podem ser diferentes dos campos nesta tabela.

Campo	Descrição
<b>Principais informações de solicitação de fundos</b>	
ID da Solicitação*	TO identificador da solicitação do fundo. O Oracle CRM On Demand gera o ID da solicitação. (Campo obrigatório.)
Nome da Solicitação de Fundos	O nome da Solicitação de fundos. Limite de 50 caracteres. (Campo obrigatório.)
Tipo	Indica o tipo de fundo. Esse campo é personalizável, que o administrador da empresa pode alterar. (Campo obrigatório.)  São fornecidos dois tipos de fundo: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>MDFs (fundos do mercado de desenvolvimento).</b> Esses campos são usados pelo departamento de vendas ou marketing da empresa para ajudar um parceiro, revendedor ou distribuidor a vender e comercializar seus produtos.</li> <li>■ <b>SPFs (autorização de preços especiais).</b> Esses fundos são usados por uma empresa para oferecer suporte às solicitações de preços especiais. Essas solicitações são solicitações de fundo que um parceiro envia para obter um preço especial sobre um produto ou grupo de produtos. Esse preço costuma ser solicitado para que o parceiro possa continuar competitivo ou criar uma margem específica.</li> </ul>
Fundo	O nome do fundo vinculado. (Campo obrigatório.)
Status	O status atual da Solicitação de fundos. Campo obrigatório. (Campo obrigatório.)  As opções padrão são: Demanda aprovada, Demanda negada, Demanda enviada, Em andamento, Pré-aprovação negada, Pré-aprovação enviada ou Pré-aprovada.  Os participantes do fundo podem alterar o status para: Em andamento, Pré-aprovação enviada ou Demanda enviada.
Data de Vencimento	A data na qual você deve ter a solicitação de fundos aprovada. (Campo obrigatório.)

<b>Campo</b>	<b>Descrição</b>
Oportunidade	A oportunidade à qual o fundo está relacionado.
Conta da Oportunidade	A conta à qual a oportunidade relacionada pertence.
Campanha	Use para vincular uma campanha a um fundo.
Objetivo de Marketing	As opções padrão são Incentivo do parceiro, Marketing conjunto, Posicionamento competitivo, Nova ativação do produto ou Retenção do cliente.
Região	As opções padrão são África, Ásia/Pacífico, Europa, América Latina, Oriente Médio, Nenhum, América do Norte, Europa setentrional, Outros, América do Sul, Europa Meridional ou Mundial.
Categoria	As opções padrão são Publicidade, Marca, Evento do cliente, Mala direta, Exibições, Evento Executivo, Anúncio conjunto, Outros, Promoção, Amostras, Seminário, Melhoria, Feira comercial ou Treinamento.
Programa de Parceria	O programa de parceria para o qual a solicitação de fundos foi feita.
<b>Informações detalhadas de solicitação de fundos</b>	
Requisito de Pré-aprovação	O valor dos fundos que você precisa para executar suas tarefas.
Concedido	Usado pelo Gerente de fundos, esse campo contém o valor concedido ao participante, com base no valor solicitado no campo Sol. de pré-aprovação.
Valor da Demanda	Depois que a tarefa for concluída, o participante demanda o valor gasto para concluir a tarefa usando esse campo.
Aprovado	Usado pelo Gerente de fundos, esse campo contém o valor aprovado com base no valor da demanda.
Data da Solicitação	Padronizado para a data de hoje.
Data de Pré-aprovação	Usado pelo Gerente de fundos, esse campo contém a data na qual o Gerente de fundos aprovou o valor da solicitação de fundos.
Data de Decisão da Demanda	Usado pelo Gerente de fundos, esse campo contém a data na qual o Gerente de fundos aprovou o valor da demanda de fundo.
Data de Início	O início do período para o qual o proprietário da marca aprovou a solicitação de fundos.
Data de Término	O fim do período para o qual o proprietário da marca aprovou a solicitação de fundos. Após essa data, a solicitação de fundos não terá mais validade.

Campo	Descrição
Moeda da Solicitação de Fundos	A moeda na qual o fundo foi solicitado.
<b>Informações Adicionais</b>	
Proprietário	<p>Geralmente, o proprietário pode atualizar o registro, transferi-lo para outro proprietário ou excluí-lo. Porém, os níveis de acesso podem ser ajustados para restringir ou expandir o acesso de um usuário.</p> <p>Esse valor afeta quais registros são incluídos nos relatórios que você ou seus gerentes executam nas páginas do Analytics.</p>
Modificado	O nome da pessoa que cria ou atualiza o registro, seguido da data e da hora em que o registro é criado ou atualizado. Gerado pelo sistema.
Conta do Proprietário	Essa é a conta do parceiro para o qual o proprietário trabalha. Assim, se o proprietário for um parceiro, a conta do proprietário será preenchida com o nome da conta do parceiro à qual o parceiro pertence.
Gerente de Canal	O gerente de canal é responsável por manter o relacionamento entre os parceiros e a empresa proprietária da marca. Os gerentes de canal são o contato principal do parceiro.
Descrição	Este campo tem um limite de 250 caracteres.

1 Para Status, selecione Pré-aprovação enviada.

2 Salve o registro.

O registro de solicitação de fundos aparece na seção Solicitações de fundo pendentes na Página inicial de fundos do gerente de fundos.

### **Para pré-aprovar uma solicitação de fundos**

1 Na Página inicial de fundos, selecione a solicitação de fundos na seção Solicitações de fundo pendentes.

2 Na página Solicitação de fundos - Detalhes, clique no botão Editar.

3 Na página Solicitação de fundos - Edição, siga este procedimento:

**a** Informe a data apropriada no campo Data da pré-aprovação.

**b** Informe o valor que você aprova no campo Concedido.

**c** Atualize o campo Status para Pré-aprovado.

4 Salve o registro.

### **Processando Demandas**

Assim que o Gerente de fundos aprovar a solicitação de fundos e você concluir a tarefa para a qual solicitou o fundo, você estará pronto para enviar uma demanda. Depois que você enviar a demanda, o Gerente de fundos poderá revisá-la e aprová-la.

### **Para enviar uma demanda**

- 1 Selecione uma solicitação de fundos em uma Lista de solicitações de fundo para a qual deseja enviar uma demanda ou selecione uma solicitação de fundos pré-aprovada (listada na seção Solicitação de fundos pendente na Página inicial de fundos).  
Para obter instruções sobre como selecionar solicitações de fundo, consulte [Localizando registros \(na página 79\)](#).
- 2 Na página Solicitação de fundos - Detalhes, clique no botão Editar.
- 3 Na página Solicitação de fundos - Edição, siga este procedimento:
  - a Informe o valor da demanda desejada no campo Valor da demanda.
  - b Selecione Demanda enviada no campo Status.
  - c Informe uma data apropriada no campo Prazo.
- 4 Salve o registro.

### **Para aprovar uma demanda**

- 1 Selecione a solicitação de fundos (lista na seção Solicitação de fundos pendente na Página inicial de fundos) para a qual deseja aprovar uma demanda.  
Para obter instruções sobre como selecionar solicitações de fundo, consulte [Localizando registros \(na página 79\)](#).
- 2 Na página Solicitação de fundos - Detalhe, revise o valor informado na demanda no campo Valor da demanda e clique no botão Editar.
- 3 Na página Solicitação de fundos - Edição, siga este procedimento:
  - a Informe o valor que você aprova no campo Aprovado.
  - b Informe a data no campo Data de decisão da demanda.
  - c Selecione Demanda aprovada no campo Status.

**OBSERVAÇÃO:** para aprovar fundos, você deve ter o Limite de aprovação de fundos definido para um valor suficiente no seu registro de usuário. Entre em contato com o administrador da empresa se o limite de aprovação for insuficiente. Além disso, o Oracle CRM On Demand não permite que você aprove uma solicitação de fundos que resulte em um saldo de fundo negativo, a menos que a caixa de seleção Permitir Saldo Negativo seja marcada na página Detalhes do Fundo.

- 4 Salve o registro.  
Depois que uma demanda for aprovada, ela aparecerá na seção Débitos do fundo do registro do fundo.  
**OBSERVAÇÃO:** depois que uma demanda for aprovada, você não poderá mais editar a solicitação de fundos.

### **Aplicando débitos nos fundos**

Para deduzir um valor do fundo, crie um registro de débito.

#### **Para aplicar um débito em um fundo**

- 1 Selecione o fundo.  
Para obter instruções sobre como selecionar fundos, consulte [Localizando registros \(na página 79\)](#).
- 2 Na página Detalhes do fundo, role para baixo até a seção Débitos do fundo e clique em Novo na barra de título para criar uma entrada de débito.
- 3 Na página Débito do fundo - Edição, insira as informações necessárias.  
O Nome da solicitação de fundos tem um limite de 50 caracteres.

## Revisando a Atividade de Fundo

Você pode revisar a atividade de fundos de registros que gerencia ou, se você for o administrador de fundos na empresa, de todos os fundos e solicitações de fundo da empresa. Isso permite monitorar e controlar a atividade de fundos.

### Para revisar uma atividade de fundos

- 1 Selecione o fundo.

Para obter instruções sobre como selecionar fundos, consulte [Localizando registros \(na página 79\)](#).

- 2 Na página Detalhes do fundo, role até a seção Trilha de auditoria.

A lista descreve cada atividade relacionada ao fundo, incluindo transações, datas e pessoas envolvidas.

**OBSERVAÇÃO:** talvez você precise adicionar a seção Trilha de auditoria à sua apresentação. Para obter mais informações, consulte [Alterando a apresentação da sua página Detalhes \(na página 807\)](#).

## Campos de Fundo

Use a página Editar fundo para adicionar um fundo ou atualizar detalhes de um fundo existente. A página Editar fundo mostra o conjunto completo de campos de um registro de fundo.

**OBSERVAÇÃO:** os administradores da empresa podem personalizar seu aplicativo de várias formas, como alterar os nomes dos tipos de registro, os campos e as opções nas listas de seleção. Dessa forma, as informações que você vê podem ser diferentes das informações padrão descritas nesta tabela.

A tabela a seguir fornece informações adicionais sobre os alguns campos.

Campo	Descrição
<b>Informações-Chave de Fundo</b>	
ID do Fundo	O identificador do fundo. Gerado pelo sistema. (Campo obrigatório.)
Nome do Fundo	O nome do fundo. Limite de 50 caracteres. (Campo obrigatório.)
Data de início Data de término	Período de tempo em que o fundo é válido.
Status	As opções padrão são Ativo, Fechado, Em andamento ou Suspenso.
Tipo	Indica o tipo de fundo. As opções para o tipo de fundo são: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>MDF (Fundos do Mercado de Desenvolvimento).</b> O MDF são fundos monetários fornecidos por um departamento de vendas ou marketing de um fabricante para ajudar um parceiro, revendedor o distribuidor a vender seus produtos ou a comercializar a marca do fabricante.</li> <li>■ <b>SPA (Autorização de Preços Especiais).</b> O SPA permite que parceiros solicitem um preço especial para um produto ou grupo de produtos que está sendo vendido.</li> </ul>
Parceiro	As contas devem ter o campo Parceiro marcado para que apareçam nessa lista de seleções.

Campo	Descrição
Permitir Saldo Negativo	A marcação dessa caixa de seleção permite que o fundo tenha um saldo negativo. Por exemplo, se o saldo do fundo for US\$500, uma solicitação de fundos de US\$600 poderá ser aprovada. Se essa caixa de seleção não for marcada, o Oracle CRM On Demand exibirá uma mensagem indicando que os saldos negativos não serão permitidos se o aprovador de fundos tentar aprovar a mesma solicitação de fundos de US\$600. (Campo obrigatório.)  Essa caixa de seleção é marcada por padrão.
Valor Alvo	O valor total em dólares direcionado ao fundo. (Campo obrigatório.)
Total de Créditos	Campo somente leitura. A soma de todos os créditos do fundo que são criados na seção Créditos do fundo.
Total de Débitos	Campo somente leitura. Essa é a soma de todos os débitos do fundo que são criados na seção Débitos do fundo. Depois que uma Demanda de fundo é aprovada, um registro de débito é criado automaticamente na seção Débito do fundo.
Saldo	Campo somente leitura. O valor é (Total de créditos - Total de débitos).
Total Pré-aprovado	Campo somente leitura. A soma de todas as Solicitações de fundo aprovadas para um determinado fundo. Assim que o Gerente de fundos aprova uma Solicitação de fundos, o valor é refletido nesse campo.
Saldo após Pré-aprovações	Campo somente leitura. O valor é (Total de créditos - Total pré-aprovado).
Moeda do Fundo	A moeda do fundo, por exemplo, dólares americanos ou euro. Use o ícone Seletor de moeda para escolher a moeda do fundo.
<b>Informações Adicionais</b>	
Proprietário	O proprietário do registro de fundo.  Normalmente, o proprietário de um registro pode atualizar o registro, transferi-lo para outro proprietário ou excluí-lo. No entanto, o administrador da empresa pode ajustar os níveis de acesso para restringir ou expandir o acesso de um usuário.  O valor no campo Proprietário afeta quais registros são incluídos nos relatórios que você ou os gerentes executam nas páginas do Analytics.
Descrição	Limite de 250 caracteres.

### Informações Relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a fundos:

- [Fundos \(na página 514\)](#)
- [Trabalhando com a Página inicial de fundos \(na página 514\)](#)

## ■ Gerenciando Fundos (na página 517)

### Cursos

Um *curso* é um programa educacional estruturado oferecido com o objetivo principal de ensinar um conjunto específico de habilidades para um indivíduo. Muitas empresas, especialmente aquelas que lidam com produtos ou serviços complexos, exigem que seus parceiros e revendedores estejam adequadamente treinados e familiarizados com o que vendem. Desse modo, os cursos se tornam um mecanismo de disseminação de conhecimento e informações sobre os produtos e serviços de uma empresa. Geralmente, os cursos se concentram em um produto específico ou em uma família de produtos. No entanto, eles também podem abordar conceitos ou princípios genéricos. Cursos podem ser teóricos ou práticos (por exemplo, treinamento prático, baseado em laboratório, entre outros) ou uma combinação de ambos.

No Oracle CRM On Demand, um curso pode ser associado a um produto específico ou a um conjunto de produtos. De maneira semelhante, um curso também pode ser associado a uma única categoria de produtos, a várias categorias de produto ou a nenhuma categoria. Com a configuração padrão do Oracle CRM On Demand, você também pode capturar vários atributos básicos de um curso, como a duração, multas, datas de início e término, dependências de outros cursos, etc.

Os cursos podem ser oferecidos pela própria empresa, terceirizados para prestadores de serviços de treinamento designados ou os dois casos. Com o Oracle CRM On Demand, é possível definir a lista de fornecedores de terceiros que oferecem o curso e publicar a lista aos parceiros. Depois que uma lista é publicada, os funcionários do parceiro podem inscrever contatos no curso.

### Trabalhando com a página inicial Curso

A página inicial Curso é o ponto de partida para gerenciar cursos.

**OBSERVAÇÃO:** o administrador da empresa pode personalizar a apresentação da página inicial Curso. Além disso, se sua função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar seções à página e removê-las da página.

#### Criando um Curso

Você pode criar um curso clicando no botão Novo da seção Cursos - Modificação recente. Para obter mais informações sobre como criar parceiros, consulte [Criando registros \(na página 54\)](#) e Campos do curso (consulte [Course Fields](#) na página 530).

#### Trabalhando com listas de cursos

A seção Curso - Listas mostra várias listas. O Oracle CRM On Demand apresenta um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas. Você e seus gerentes podem criar listas adicionais, baseadas em diferentes critérios.

A tabela a seguir descreve as listas padrão de cursos.

Lista de Cursos	Descrição
Todos os Cursos	Lista todos os cursos visíveis para você, independentemente do proprietário.
Cursos Recentemente Criados	Todos os cursos criados nos últimos 30 dias visíveis para você. Como a ordem de classificação padrão é cronologicamente inversa, o curso criado mais recentemente aparece primeiro na lista.

Lista de Cursos	Descrição
Cursos Recentemente Modificados	Todos os cursos modificados nos últimos 30 dias visíveis para você. Como a ordem de classificação padrão é cronologicamente inversa, o curso modificado mais recentemente aparece primeiro na lista.
Cursos Recentemente Introduzidos	Todos os cursos disponibilizados nos últimos 90 dias visíveis para você. Como a ordem de classificação padrão é cronologicamente inversa, o curso introduzido mais recentemente aparece primeiro na lista.
Removendo Cursos	Todos os cursos programados para serem removidos nos próximos 90 dias visíveis para você. Como a ordem de classificação padrão é cronologicamente inversa, o curso mais próximo de ser removido aparece primeiro na lista.
Meus Cursos	Todos os cursos de sua propriedade.
Cursos que possuo com criação recente	Todos os cursos de sua propriedade criados nos últimos 30 dias.
Cursos que possuo com modificações recentes	Todos os cursos de sua propriedade atualizados nos últimos 30 dias.

Para visualizar uma lista, clique no nome dela.

Para criar uma nova lista, clique em Nova. Para obter mais informações sobre criação de listas, consulte Criando e refinando listas (consulte [Creating and Refining Lists](#) na página 140).

Para revisar todas as listas disponíveis, criar uma nova, ou visualizar, editar ou excluir uma existente, clique em Gerenciar Listas. Essa página também inclui as listas padrão entregues pelo Oracle CRM On Demand. Essas listas são apenas para visualização. Portanto, não pode ser editadas ou excluídas.

### Exibindo cursos recém-modificados

A seção Cursos - Modificação recente exibe os cursos modificados mais recentemente.

Para expandir a lista, clique no link Exibir lista completa.

### Adicionando seções à página inicial Cursos

Se sua função do usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar algumas ou todas as seguintes seções à página inicial Curso:

- Todos os Cursos
- Cursos Recentemente Criados
- Cursos Recentemente Modificados
- Cursos Recentemente Introduzidos
- Removendo Cursos
- Meus Cursos
- Cursos que possuo com criação recente
- Cursos que possuo com modificações recentes

### **Para adicionar seções à página inicial Curso**

- 1 Na página inicial Curso, clique em Editar apresentação.
- 2 Na página Apresentação da página inicial Curso, clique nas setas para adicionar ou remover seções e organizar as seções na página.
- 3 Clique em Salvar.

## **Gerenciando Cursos**

Para gerenciar cursos, execute as seguintes tarefas:

- [Associando certificações a produtos, categorias de produtos e soluções \(na página 545\)](#)
- [Associando cursos a exames e certificações \(na página 528\)](#)
- [Relacionando cursos a outros cursos \(na página 528\)](#)
- [Tornando os cursos visíveis para parceiros \(na página 529\)](#)
- [Inscrevendo-se em Cursos \(na página 529\)](#)
- [Atualizando o registro da inscrição no curso \(na página 529\)](#)

Para ver os procedimentos passo a passo que são comuns a vários tipos de registro, consulte:

- [Criando Registros \(na página 54\)](#)
- [Atualizando Detalhes dos Registros \(na página 123\)](#)
- [Vinculando registros ao seu registro selecionado \(consulte \[Linking Records to Your Selected Record\]\(#\) na página 126\)](#)
- [Trabalhando com Listas \(na página 135\)](#)
- [Adicionando Observações \(na página 170\)](#)
- [Trabalhando com Anexos \(na página 174\)](#)

**OBSERVAÇÃO:** Os administradores da empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, como alterar os nomes dos tipos de registro, campos e opções em listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

### **Associando cursos a produtos, categorias de produtos e soluções**

Você pode associar cursos a um ou mais produtos, categorias de produtos e soluções. Se a certificação for adequada a apenas um produto ou apenas uma categoria de produto, selecione o valor apropriado no campo Produto principal ou Categoria do produto principal, respectivamente. No entanto, se o curso se aplicar a uma ou várias soluções, a mais de um produto ou a mais de uma categoria do produto, siga as etapas listadas a seguir.

#### **Antes de começar.**

O administrador da sua empresa deverá ter tornado disponível na página de detalhes a seção de informações relacionadas a Produtos de cursos, Categorias de produtos de cursos ou Soluções de cursos. Se essa seção não estiver exibida na página de detalhes, clique no link Editar apresentação e adicione a seção como uma seção de informações relacionadas exibidas.

#### **Para associar cursos a produtos, categorias do produto ou soluções**

- 1 Na seção Produtos de cursos, Categorias do produto de cursos ou Soluções de cursos da página Detalhes do curso, clique em Adicionar.
- 2 Na página de edição, especifique o produto (ou categoria do produto) e clique em Salvar.

**3** Repita as etapas acima quantas vezes forem necessárias para definir todos os relacionamentos.

**OBSERVAÇÃO:** siga as etapas acima para relacionar um curso a soluções, não importa se o curso está relacionado a uma ou muitas soluções.

### **Associando cursos a exames e certificações**

Um curso geralmente termina com a realização de um ou mais exames. Se você for aprovado no exame ou na série de exames, receberá um certificado. É possível associar um curso a exames, a certificações ou a ambos.

#### **Antes de começar.**

O administrador da sua empresa deverá ter tornado disponível na página de detalhes a seção de informações relacionadas a Cursos - Exames ou a Certificação - Cursos. Se essa seção não estiver exibida na página de detalhes, clique no link Editar apresentação e adicione a seção como uma seção de informações relacionadas exibidas.

#### **Para associar cursos a exames e certificações**

- 1** Na seção Curso - Exames ou Certificações - Cursos da página Detalhes do curso, clique em Adicionar.
- 2** Na página de edição, especifique o exame ou a certificação apropriada.
- 3** Clique em Salvar.
- 4** Repita as etapas acima para incluir relacionamentos de exames ou certificados adicionais.

### **Relacionando cursos a outros cursos**

No Oracle CRM On Demand, você pode relacionar um curso a outros cursos. Um curso pode ser um pré-requisito de outro, um acompanhamento de outro curso ou um substituto de outro curso possivelmente removido.

Essas informações são capturadas apenas para fins informativos e destinam-se principalmente a ajudar você a apresentar a seus parceiros uma visão holística dos cursos disponíveis e suas interdependências. O Oracle CRM On Demand não aplicará os requisitos de relacionamento especificados nesta seção quando um contato se inscreve em um curso. Desse modo, para fins de exemplo, uma inscrição concluída no curso A pode ser definida como um pré-requisito para inscrição no curso B. No entanto, esse pré-requisito não será aplicado pelo Oracle CRM On Demand e permitirá que o contato se inscreva no curso B, mesmo que ele possa não ter se inscrito no curso A.

**OBSERVAÇÃO:** para garantir que um curso não seja relacionado a ele mesmo, o campo Curso relacionado não pode ser igual ao curso na página-pai.

#### **Antes de começar.**

O administrador da sua empresa deverá ter tornado disponível na página de detalhes a seção de informações relacionadas aos Cursos relacionados. Se essa seção não estiver exibida na página de detalhes, clique no link Editar apresentação e adicione a seção como uma seção de informações relacionadas exibidas.

#### **Para relacionar um curso a outro**

- 1** Na página Lista de cursos, clique no nome do curso que deseja relacionar a outro curso.
- 2** Na seção Cursos - Itens relacionados da página Detalhes do curso, clique em Adicionar.
- 3** Na página Edição de Cursos Relacionados, selecione o curso relacionado e o tipo de relacionamento. Clique em Salvar.

## Tornando os cursos visíveis para parceiros

Os cursos não ficam visíveis automaticamente para os parceiros. Você pode tornar o curso visível adicionando funcionários parceiros a uma equipe e associando essa equipe ao registro do curso.

### Antes de começar.

O administrador da sua empresa deverá ter tornado disponível na página de detalhes a seção de informações relacionadas a Curso - Equipe. Se essa seção não estiver exibida na página de detalhes, clique no link Editar apresentação e adicione a seção como uma seção de informações relacionadas exibidas.

### Para tornar os cursos visíveis para os parceiros

- 1 Na seção Curso - Equipe da página Detalhes do curso, clique em Adicionar usuários.
- 2 Na página Curso - Equipe - Edição, especifique o nome de usuário, a função da equipe e o acesso ao registro de cada funcionário parceiro para o qual você quer tornar o curso visível.

**OBSERVAÇÃO:** a Oracle recomenda que você conceda acesso Somente leitura aos membros da equipe de funcionários parceiros.

- 3 Clique em Salvar.

## Inscrevendo-se em Cursos

Você pode usar o Oracle CRM On Demand para se inscrever em um curso a fim de melhorar sua habilidade definida com um produto específico ou um conjunto de produtos.

### Antes de começar.

O administrador da empresa deverá ter tornado disponível na página de detalhes a seção de informações relacionadas aos de Cursos - Inscrições. Se essa seção não estiver exibida na página de detalhes, clique no link Editar apresentação e adicione a seção como uma seção de informações relacionadas exibidas.

### Para se inscrever em um curso

- 1 Na página Lista de cursos, clique no nome do curso no qual deseja se inscrever.
- 2 Na seção Curso - Inscrições da página Detalhes do curso, clique em Inscrever.
- 3 Na página Inscrição no curso - Edição, selecione o curso e o candidato que você deseja inscrever. Clique em Salvar.

**OBSERVAÇÃO:** Sujeito a algumas restrições, o Oracle CRM On Demand oferece suporte a várias inscrições pelo mesmo contato no mesmo curso. Um contato pode querer se inscrever no mesmo curso mais de uma vez por vários motivos, por exemplo, para concluir uma inscrição incompleta, como um atualizador, e assim por diante. O Oracle CRM On Demand permite que um contato se inscreva repetidamente no mesmo curso, desde que as datas de inscrição ou o proprietário do registro sejam diferentes.

## Atualizando o registro da inscrição no curso

Somente usuários com os direitos de acesso apropriados podem atualizar o registro de inscrições no curso. Por padrão, somente funções do proprietário da marca, como Gerente de canal, podem atualizar o campo Status no registro de inscrições. As funções de proprietário da marca e de parceiro podem atualizar todos os outros campos.

O administrador da sua empresa pode modificar as configurações padrão de direitos de acesso, conforme o necessário.

### Antes de começar.

O administrador da empresa deverá ter tornado disponível na página de detalhes a seção de informações relacionadas aos de Cursos - Inscrições. Se essa seção não estiver exibida na página de detalhes, clique no link Editar apresentação e adicione a seção como uma seção de informações relacionadas exibidas.

**Para atualizar um registro de inscrições em cursos:**

- 1 Na seção Curso - Inscrições da página Detalhes do curso, clique no link Editar para obter o registro de inscrições que deseja modificar.
- 2 Modifique os campos conforme apropriado.
- 3 Clique em Salvar.

**OBSERVAÇÃO:** os valores padrão possíveis para o campo de status da inscrição são Inscrito, Concluído e Incompleto. No entanto, essa lista é totalmente configurável e você pode modificá-la para atender aos requisitos de negócios.

## Course Fields

Use the Course Edit page to add a course or update details for an existing course. The Course Edit page shows the complete set of fields for a course.

**TIP:** You can also edit courses on the Course List page and the Course Detail page. For more information on updating records, see [Updating Record Details](#) (consulte [Atualizando detalhes dos registros](#) na página 123).

**OBSERVAÇÃO:** Os administradores da empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, como alterar os nomes dos tipos de registro, campos e opções em listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

The following table provides additional information regarding some fields.

Field	Description
<b>Key Information Section</b>	
Name	The name of the course. This field is case sensitive, make sure you follow the naming conventions that your company has set up for abbreviations, capitalization, and so on, to avoid duplicate courses. This field is required.
Type	The course type that you want to use for this course.
Status	The status of the course, such as Planned or Available. Your administrator can modify the possible values for status, you may see a set of values different from those mentioned here. This field is required.
Available From	The date on which the course is introduced. This field is useful if you plan to introduce a course over the next few months but want to spread awareness about it to your partner community before the introduction. This field, if specified, decides whether or not this course will be displayed on the Recently Introduced Courses list on the course home page.
Course ID	Internal identifier for the course. Within a company, this identifier is typically unique; however, Oracle CRM On Demand does not enforce uniqueness.
Primary Product Product Category	The name of the primary product category on which this course focuses. Use this field only if the course is focused on a single product category. If the course is equally

Field	Description
	<p>appropriate for several product categories, leave this field blank and use the Course Product Product Categories related item section instead.</p> <p>If your administrator enforces the relationship between products and their product category, then the primary product and the primary product category on the record must be associated with each other, and the behavior is as follows:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ If a product is already selected in the Primary Product field, and if you select a product category that is not associated with the selected product, then you cannot save your changes.</li> <li>■ If you select a product category before you select a product in the Primary Product field, then when you click the Lookup icon in the Primary Product field, a list of the products that are associated with the selected product category is displayed.</li> </ul> <p>Your administrator can enforce the relationship between products and their product category by selecting the Enforce Product Category-Product Relationship check box on the company profile.</p>
Primary Product	The main product on which the course focuses. If the course is for more than one product, use the Course Products related-item to capture the list of products. Use this field only if the course is focused on a single product. If the course is equally appropriate for several products, leave this field blank and use the Course Products related item section instead.
Available Till	The date after which the course will no longer be offered. Use this field to spread awareness among the partner community that the course is set to be de-commissioned soon. This field, if specified, decides whether or not this course will be displayed on the Retiring Courses list on the course home page.
<b>Course Details Section</b>	
Duration (Hours)	The duration of the course.
Course Length (Days)	The calendar length of the course. Courses of longer duration (typically more than 8 hours) are usually offered over several days.
Format	Indicates the delivery format for the course.
Medium	Indicates the delivery medium for the course.
External Unique ID	The unique identifier of the course in an external system. This ID is required when you import data from an external system and must know whether an incoming course has been previously imported.
Website	The URL of a page that contains additional information about the course. The Website field is useful if the course information is stored and maintained in some application other than Oracle CRM On Demand.
Currency	The currency used for the fee.

Field	Description
Course Fee	The fee charged for taking the course.
Payment Options	The method by which you will pay for the course, such as credit card or check. This is a single-value field. Therefore, if multiple payment options are allowed, define them as a value in the drop-down list. For example, "Check or Credit", "Cash or Credit", and so on.
<b>Contact Information Section</b>	
Contact	The main point of contact for the course. Use this field only if the point of contact already exists as a contact in Oracle CRM On Demand.
Contact: First Name	The first name of the contact selected in the Contact field. This field is automatically populated. The populated value is based on what you select in the Contact field.
Contact: Last Name	The last name of the contact selected in the Contact field. This field is automatically populated. The populated value is based on what you select in the Contact field.
Contact: Company	The company of the contact selected in the Contact field. This field is automatically populated. The populated value is based on what you select in the Contact field.
Contact: Email	The email address of the contact selected in the Contact field. This field is automatically populated. The populated value is based on what you select in the Contact field.
First Name	The first name of the point of contact for the course. Use this field only if the point-of-contact is not already defined in Oracle CRM On Demand.
Last Name	The last name of the point of contact for the course. Use this field only if the point-of-contact is not already defined in Oracle CRM On Demand.
Company	The company of the point of contact for the course. Use this field only if the point-of-contact is not already defined in Oracle CRM On Demand.
Email	The email address of the point of contact for the course. Use this field only if the point-of-contact is not already defined in Oracle CRM On Demand.
Phone	The phone number of the point of contact for the course. Use this field only if the point-of-contact is not already defined in Oracle CRM On Demand.
<b>Additional Information</b>	
Owner	<p>The owner of the course record.</p> <p>Dependendo do modo de propriedade de registro configurado pelo administrador da empresa para o tipo de registro, você pode ver o campo Proprietário, ou o campo Livro, ou ambos os campos na página Detalhe do registro, e um ou ambos os campos podem estar em branco. Para obter mais informações sobre modos de propriedade de registro, consulte Sobre acesso aos dados, compartilhamento de registro e</p>

Field	Description
	propriedade de registro (consulte <a href="#">Sobre acesso a dados, compartilhamento de registros e propriedade de registro</a> na página 50).
Description	Additional information about the course. This field has a limit of 2,000 characters.

## Campos de Inscrição do Curso

Use a página Inscrição no curso para inscrever-se em um curso. A página Inscrição no curso exibe o conjunto de campos para uma inscrição no curso.

**OBSERVAÇÃO:** os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

A tabela a seguir fornece informações adicionais sobre os alguns campos.

Campo	Descrição
<b>Informações-Chave sobre Inscrição</b>	
Curso	O nome do curso. Este campo é obrigatório.
Objetivo	O objetivo, se houver, da inscrição no curso.
Data da Inscrição	Usa como padrão a data atual do sistema durante a criação. Pode ser alterado durante e após a criação.
Status da Inscrição	O status atual da inscrição no curso. Como pré-configurado, esse valor usa Inscrito como padrão durante a criação.
Candidato	O nome do candidato que frequentará o curso. Deve ser um contato previamente definido no Oracle CRM On Demand. Este campo é obrigatório.
Número de Inscrição	Os números de inscrição geralmente são exclusivos, mas o Oracle CRM On Demand não força a exclusividade.
Data de Conclusão	A data na qual o curso foi concluído pelo candidato.
Parceiro do Curso	A empresa parceira na qual o candidato se inscreve para o curso específico.
<b>Informações Adicionais</b>	
Proprietário	O proprietário atual da inscrição no curso.
Descrição	Informações adicionais sobre a inscrição no curso. Este campo tem um limite de 2.000 caracteres.

## Exames

Um *exame* é um meio de medir a competência de um indivíduo em uma habilidade específica ou em um conjunto de habilidades. Exames são normalmente a próxima etapa lógica para um indivíduo após a conclusão de um curso. Em geral, um curso culmina em um exame ou em uma série de exames. Um indivíduo deve se inscrever e realizar os exames depois de concluir o curso. Muitas empresas consideram que um curso foi concluído com êxito apenas quando há aprovação em todos os exames relacionados com uma pontuação mínima para aprovação.

Como ocorre em um curso, um exame pode ser associado a um produto ou a um grupo de produtos bem como a uma ou a várias categorias de produto. No Oracle CRM On Demand, você pode definir um exame como sendo para um produto específico, ou um conjunto de produtos, ou categorias de produto. Também é possível associar um exame a um ou mais cursos para que a progressão lógica de curso para exame possa ser capturada com precisão.

Como os exames geralmente são administrados e gerenciados por provedores de serviços de teste autorizados, e não pela empresa em si, o Oracle CRM On Demand permite que você defina a lista de fornecedores de terceiros para um exame específico. Também é possível usar o Oracle CRM On Demand para registrar qualquer contato ao qual você tenha acesso para um exame.

### Trabalhando com a página inicial Exame

A página inicial Exame é o ponto inicial para gerenciar exames.

**OBSERVAÇÃO:** o administrador da empresa pode personalizar a apresentação de página inicial Exame. Além disso, se sua função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar seções à página e removê-las da página.

#### Criando um Exame

Você pode criar um exame clicando no botão Novo da seção Exames - Modificação recente. Para obter mais informações sobre como criar exames, consulte [Criando registros \(na página 54\)](#) e Campos do exame (consulte [Exam Fields](#) na página 539).

#### Trabalhando com listas de exames

A seção Exame - Listas mostra várias listas. O Oracle CRM On Demand apresenta um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas. Você e seus gerentes podem criar listas adicionais, baseadas em diferentes critérios.

A tabela a seguir descreve as listas padrão de exames.

Lista de Exames	Descrição
Todos os Exames	Lista todos os exames visíveis para você, independentemente do proprietário.
Exames Recentemente Criados	Todos os exames criados nos últimos 30 dias visíveis para você. Como a ordem de classificação padrão é cronologicamente inversa, o exame criado mais recentemente aparece primeiro na lista.
Exames Recentemente Modificados	Todos os exames modificados nos últimos 30 dias visíveis para você. Como a ordem de classificação padrão é cronologicamente inversa, o exame modificado mais recentemente aparece primeiro na lista.

Lista de Exames	Descrição
Exames Recentemente Introduzidos	Todos os exames disponibilizados nos últimos 90 dias visíveis para você. Como a ordem de classificação padrão é cronologicamente inversa, o exame introduzido mais recentemente aparece primeiro na lista.
Removendo Exames	Todos os exames programados para serem removidos nos próximos 90 dias visíveis para você. Como a ordem de classificação padrão é cronologicamente inversa, o exame mais próximo de ser removido aparece primeiro na lista.
Meus Exames	Todos os exames de sua propriedade.
Exames que possuo com criação recente	Todos os exames de sua propriedade criados nos últimos 30 dias.
Exames que possuo com modificações recentes	Todos os exames de sua propriedade atualizados nos últimos 30 dias.

Para visualizar uma lista, clique no nome dela.

Para criar uma nova lista, clique em Nova. Para obter mais informações sobre criação de listas, consulte Criando e refinando listas (consulte [Creating and Refining Lists](#) na página 140).

Para revisar todas as listas disponíveis, criar uma nova, ou visualizar, editar ou excluir uma existente, clique em Gerenciar Listas. Essa página também inclui as listas padrão entregues pelo Oracle CRM On Demand. Essas listas são apenas para visualização. Portanto, não pode ser editadas ou excluídas.

### Exibindo exames recém-modificados

A seção Exames - Modificação recente exibe os exames modificados mais recentemente.

Para expandir a lista, clique no link Exibir lista completa.

### Adicionando seções à página inicial Exame

Se sua função do usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar algumas ou todas as seguintes seções à página inicial Exame:

- Todos os Exames
- Exames Recentemente Criados
- Exames Recentemente Modificados
- Exames Recentemente Introduzidos
- Removendo Exames
- Meus Exames
- Exames que possuo com criação recente
- Exames que possuo com modificações recentes

### Para adicionar seções à página inicial Exame

- 1 Na página inicial Exame, clique em Editar apresentação.

- 2 Na página Apresentação da página inicial Exame, clique nas setas para adicionar ou remover seções e organizar as seções na página.
- 3 Clique em Salvar.

## Gerenciando Exames

Para gerenciar exames, execute as seguintes tarefas:

- [Associando exames a produtos, categorias de produtos e soluções \(na página 536\)](#)
- [Associando exames a cursos e certificações \(na página 537\)](#)
- [Relacionando exames a outros exames \(na página 537\)](#)
- [Tornando os exames visíveis para parceiros \(na página 537\)](#)
- [Registrando-se para Exames \(na página 538\)](#)
- [Atualizando o registro do exame \(na página 538\)](#)

Para ver os procedimentos passo a passo que são comuns a vários tipos de registro, consulte:

- [Criando Registros \(na página 54\)](#)
- [Atualizando Detalhes dos Registros \(na página 123\)](#)
- [Vinculando registros ao seu registro selecionado \(consulte \[Linking Records to Your Selected Record\]\(#\) na página 126\)](#)
- [Trabalhando com Listas \(na página 135\)](#)
- [Adicionando Observações \(na página 170\)](#)
- [Trabalhando com Anexos \(na página 174\)](#)

**OBSERVAÇÃO:** Os administradores da empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, como alterar os nomes dos tipos de registro, campos e opções em listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

## Associando exames a produtos, categorias de produtos e soluções

Você pode associar exames a um ou mais produtos, categorias de produtos e soluções. Se o exame for adequado a apenas um produto ou apenas uma categoria de produto, selecione o valor apropriado no campo Produto principal ou Categoria do produto principal, respectivamente. No entanto, se o exame se aplicar a uma solução, a mais de um produto ou a mais de uma categoria de produto, siga as etapas listadas a seguir.

### Antes de começar.

O administrador da sua empresa deverá ter tornado disponível na página de detalhes a seção de informações relacionadas de Produtos de exames, Categorias do produto de exames ou Soluções de exames. Se essa seção não estiver exibida na página de detalhes, clique no link Editar apresentação e adicione a seção como uma seção de informações relacionadas exibidas.

### *Para associar exames a produtos, categorias de produto ou soluções*

- 1 Na seção Exame - Produtos, Exame - Produto - Categorias ou Exame - Soluções da página Detalhes do exame, clique em Adicionar.
- 2 Na página de edição, especifique o produto ou a categoria de produto e clique em Salvar.
- 3 Repita as etapas acima quantas vezes forem necessárias para definir todos os relacionamentos.

**OBSERVAÇÃO:** siga as etapas acima para relacionar um exame a soluções, independentemente de o exame ser relativo a uma ou a várias soluções.

## Associando exames a cursos e certificações

Um exame ou uma série de exames geralmente indica a conclusão com êxito de um curso de certificação. Se você for aprovado no exame ou na série de exames, será aprovado no curso e receberá um certificado. É possível associar um exame a cursos, a certificações ou a ambos.

### Antes de começar.

O administrador da sua empresa deverá ter tornado disponível na página de detalhes a seção de informações relacionadas Curso - Exames ou Certificações - Exames. Se essa seção não estiver exibida na página de detalhes, clique no link Editar apresentação e adicione a seção como uma seção de informações relacionadas exibidas.

### Para associar exames a cursos e certificações

- 1 Na seção Curso - Exames ou Certificações - Exames da página Detalhes do curso, clique em Adicionar.
- 2 Na página de edição, especifique o curso ou a certificação apropriada.
- 3 Clique em Salvar.
- 4 Repita as etapas acima para relacionamentos de cursos ou certificados adicionais.

## Relacionando exames a outros exames

No Oracle CRM On Demand, você pode relacionar um exame a outros exames. Um exame pode ser um pré-requisito de outro, um acompanhamento de outro exame ou um substituto de outro exame possivelmente removido.

Essas informações são capturadas apenas para fins informativos e destinam-se principalmente a ajudar você a apresentar a seus parceiros uma visão holística dos exames disponíveis e suas interdependências. O Oracle CRM On Demand não aplicará os requisitos de relacionamento especificados nesta seção quando um contato se registrar para fazer um exame. Desse modo, para fins de exemplo, uma conclusão bem-sucedida ou aprovação do exame A pode ser definida como um pré-requisito para registro no exame B. No entanto, esse pré-requisito não será aplicado pelo Oracle CRM On Demand e permitirá que o contato se registre para o exame B, mesmo que ele não tenha passado no exame A ou nem mesmo tenha se registrado para esse exame.

**OBSERVAÇÃO:** para garantir que um exame não seja relacionado a ele mesmo, o campo Exame relacionado não pode ser igual ao exame na página-pai.

### Antes de começar.

O administrador da sua empresa deverá ter tornado disponível na página de detalhes a seção de informações relacionadas a Exames - Itens relacionados. Se essa seção não estiver exibida na página de detalhes, clique no link Editar apresentação e adicione a seção como uma seção de informações relacionadas exibidas.

### Para relacionar um exame a outro

- 1 Na página Exame - Lista, clique no nome do exame que deseja relacionar a outro exame.
- 2 Na seção Exames - Itens relacionados da página Detalhes do exame, clique em Adicionar.
- 3 Na página Exames - Itens relacionados - Edição, selecione o exame relacionado e o tipo de relacionamento e clique em Salvar.
- 4 Clique em Salvar.

## Tornando os exames visíveis para parceiros

Os exames não ficam visíveis automaticamente para os parceiros. Você pode tornar o exame visível adicionando funcionários do parceiro a uma equipe, bem como associando essa equipe ao registro do exame.

### **Antes de começar.**

O administrador da sua empresa deverá ter tornado disponível na página de detalhes a seção de informações relacionadas a Exame - Equipe. Se essa seção não estiver exibida na página de detalhes, clique no link Editar apresentação e adicione a seção como uma seção de informações relacionadas exibidas.

### ***Para tornar os exames visíveis para os parceiros***

- 1 Na seção Exame - Equipe da página Detalhes do exame, clique em Adicionar usuários.
- 2 Na página Exame - Equipe - Edição, especifique o nome de usuário, a função da equipe e o acesso ao registro de cada funcionário parceiro para quem você quer tornar o exame visível.

**OBSERVAÇÃO:** a Oracle recomenda que você conceda acesso Somente leitura aos membros da equipe de funcionários parceiros.

- 3 Clique em Salvar.

### **Registrando-se para Exames**

Você pode usar o Oracle CRM On Demand para se registrar em um exame a fim de provar sua competência em um produto específico ou em um conjunto de produtos.

### **Antes de começar.**

O administrador da sua empresa deve ter tornado disponível na página de detalhes a seção de informações relacionadas a Registros em exames. Se essa seção não estiver exibida na página de detalhes, clique no link Editar apresentação e adicione a seção como uma seção de informações relacionadas exibidas.

### ***Para se inscrever em um exame***

- 1 Na página Lista de exames, clique no nome de um exame no qual você deseja se inscrever.
- 2 Na seção Inscrições em exames da página Detalhes do exame, clique em Inscrever-se.
- 3 Na página Edição de inscrição em exames, selecione o exame e o candidato que você deseja inscrever.
- 4 Clique em Salvar.

**OBSERVAÇÃO:** Sujeito a algumas restrições, o Oracle CRM On Demand oferece suporte a vários registros pelo mesmo contato para o mesmo exame. Um contato pode querer se registrar para o mesmo exame mais de uma vez por diversos motivos, como melhorar uma pontuação anterior, ou passar em um exame em que foi reprovado, ou até mesmo renovar uma pontuação expirada. O Oracle CRM On Demand permite que um contato registre-se repetidamente para o mesmo exame, desde que as datas do exame ou o proprietário do registro sejam diferentes.

### **Atualizando o registro do exame**

Somente usuários com os direitos de acesso apropriados podem atualizar o registro de registros em exame. Por padrão, somente funções do proprietário da marca, como Gerente de canal, podem atualizar o campo Status no registro de registros. As funções de proprietário da marca e de parceiro podem atualizar todos os outros campos.

O administrador da sua empresa pode modificar as configurações padrão de direitos de acesso, conforme o necessário.

### **Antes de começar.**

O administrador da sua empresa deve ter tornado disponível na página de detalhes a seção de informações relacionadas a Registros em exames. Se essa seção não estiver exibida na página de detalhes, clique no link Editar apresentação e adicione a seção como uma seção de informações relacionadas exibidas.

**Para atualizar o registro de registros em exame:**

- 1 Na seção Exame - Registro da página Detalhes do exame, clique no link Editar do registro que deseja modificar.
- 2 Modifique os campos conforme apropriado.
- 3 Clique em Salvar.

**OBSERVAÇÃO:** os valores padrão possíveis para o campo de status de registro são Registrado, Aprovado e Com Falha. No entanto, essa lista é totalmente configurável e você pode modificá-la para atender aos requisitos de negócios.

**Exam Fields**

Use the Exam Edit page to add a course or update details for an existing exam. The Exam Edit page shows the complete set of fields for an exam.

**TIP:** You can also edit courses on the Exam List page and the Exam Detail page. For more information on updating records, see [Updating Record Details](#) (consulte [Atualizando detalhes dos registros na página 123](#)).

**OBSERVAÇÃO:** Os administradores da empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, como alterar os nomes dos tipos de registro, campos e opções em listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

The following table provides additional information regarding some fields.

Field	Description
<b>Key Information Section</b>	
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:

Field	Description
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ If a product is already selected in the Primary Product field, and if you select a product category that is not associated with the selected product, then you cannot save your changes.</li> <li>■ If you select a product category before you select a product in the Primary Product field, then when you click the Lookup icon in the Primary Product field, a list of the products that are associated with the selected product category is displayed.</li> </ul> <p>Your administrator can enforce the relationship between products and their product category by selecting the Enforce Product Category-Product Relationship check box on the company profile.</p>
Primary Product	The main product on which the exam focuses. If the course is for more than one product, use the Exam Products related-item to capture the list of products. Use this field only if the exam is focused on a single product. If the exam is equally appropriate for several products, leave this field blank and use the Exam Products related item section instead.
Available Till	The date after which the exam will no longer be offered. Use this field to spread awareness among the partner community that the exam is set to be de-commissioned soon. This field, if specified, decides whether or not this exam will be displayed on the Retiring Exams list on the exam home page.
<b>Exam Details Section</b>	
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.

Field	Description
Payment Options	The method by which you will pay for the exam, such as Credit Card, or Check. This is a single-value field. Therefore, if multiple payment options are allowed, define them as a value in the drop-down list. For example, "Check or Credit", "Cash or Credit", and so on.
<b>Contact Information Section</b>	
Contact	Select the main point of contact for the exam. Use this field only if the point of contact already exists as a contact in Oracle CRM On Demand.
Contact: First Name	The first name of the contact selected in the Contact field. This field is automatically populated. The populated value is based on what you select in the Contact field.
Contact: Last Name	The last name of the contact selected in the Contact field. This field is automatically populated. The populated value is based on what you select in the Contact field.
Contact: Company	The company of the contact selected in the Contact field. This field is automatically populated. The populated value is based on what you select in the Contact field.
Contact: Email	The email address of the contact selected in the Contact field. This field is automatically populated. The populated value is based on what you select in the Contact field.
First Name	The first name of the point of contact for the exam. Use this field ONLY if the point of contact is not already defined in Oracle CRM On Demand.
Last Name	The last name of the point of contact for the exam. Use this field ONLY if the point of contact is not already defined in Oracle CRM On Demand.
Company	The company of the point of contact for the exam. Use this field ONLY if the point of contact is not already defined in Oracle CRM On Demand.
Email	The email address of the point of contact for the exam. Use this field ONLY if the point of contact is not already defined in Oracle CRM On Demand.
Phone	The phone number of the point of contact for the exam. Use this field ONLY if the point of contact is not already defined in Oracle CRM On Demand.
<b>Additional Information</b>	
Owner	<p>The owner of the exam record.</p> <p>Dependendo do modo de propriedade de registro configurado pelo administrador da empresa para o tipo de registro, você pode ver o campo Proprietário, ou o campo Livro, ou ambos os campos na página Detalhe do registro, e um ou ambos os campos podem estar em branco. Para obter mais informações sobre modos de propriedade de registro, consulte Sobre acesso aos dados, compartilhamento de registro e propriedade de registro (consulte <a href="#">Sobre acesso a dados, compartilhamento de registros e propriedade de registro</a> na página 50).</p>

Field	Description
Description	Additional information about the exam. This field has a limit of 2,000 characters.

## Campos de Registro do Exame

Use a página Exame - Registro para se inscrever em um exame. A página Exame - Registro mostra todo o conjunto de campos do registro em um exame.

**OBSERVAÇÃO:** os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

A tabela a seguir fornece informações adicionais sobre os alguns campos.

Campo	Descrição
<b>Informações-Chave sobre Registro</b>	
Exame	O nome do exame. Campo obrigatório.
Objetivo	O objetivo, se houver, do registro no exame.
Data de Inscrição	Usa como padrão a data atual do sistema durante a criação. Pode ser alterado durante e após a criação.
Status de Registro	O status atual do registro no exame.
Parceiro para Exame	A empresa parceira que conduz o exame específico no qual o candidato está se registrando.
A pontuação expira em	A data de expiração da pontuação ou nota.
Candidato	O nome do candidato que fará o exame. Deve ser um contato previamente definido no Oracle CRM On Demand. Este campo é obrigatório.
Número de Registro	Os números de registro geralmente são exclusivos, mas o Oracle CRM On Demand não força a exclusividade.
Data de Conclusão	A data na qual o candidato concluiu o exame.
Pontuação Obtida	A pontuação numérica (se houver) obtida no exame.
Nota Obtida	Conceito em letras (se houver) obtido no exame.
Data do Exame	A data na qual o exame será aplicado.
<b>Informações Adicionais</b>	
Proprietário	O proprietário atual do registro no exame.

Campo	Descrição
Descrição	Informações adicionais sobre o registro no exame. Este campo tem um limite de 2.000 caracteres.

## Certificação

Uma *certificação* é a comprovação da competência de um indivíduo em um conjunto específico de habilidades. Enquanto um exame mede a competência de uma pessoa, uma certificação confirma que a pessoa é competente. Certificações são geralmente concedidas depois que uma pessoa é aprovada em um ou mais exames. Desse modo, as certificações podem ser consideradas uma progressão lógica dos cursos e exames.

Ainda que não seja obrigatório, é comum que as certificações tenham uma data de expiração associada a elas. Ou seja, uma pessoa que possui um certificado pode declarar ser certificada apenas por um período definido, após o qual ela deverá se inscrever novamente para uma certificação. Quando uma certificação tem uma data de expiração, isso ocorre porque a empresa que a concede espera que a tecnologia ou habilidade (para qual o certificado foi concedido) evolua ou se torne obsoleta.

Diferentemente dos cursos e exames, que podem ou não ser associados a produtos, uma certificação é quase sempre concedida para um produto específico ou conjunto de produtos. O Oracle CRM On Demand oferece suporte à associação de um certificado a cursos, exames, produtos, categorias de produto e soluções. Nenhuma dessas associações é obrigatória, ou seja, é possível fazer tantas associações quantas forem necessárias a uma certificação. Em alguns casos, é possível até mesmo definir uma certificação que não está associada a nenhum curso, exame, produto, categoria do produto ou solução.

## Trabalhando com a página inicial Certificação

A página inicial Certificação é o ponto de partida para gerenciar certificações.

**OBSERVAÇÃO:** o administrador da empresa pode personalizar a apresentação de página inicial Certificação. Além disso, se sua função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar seções à página e removê-las da página.

### Criando uma Certificação

Você pode criar uma certificação clicando no botão Novo da seção Certificações - Modificação recente. Para obter mais informações sobre como criar certificações, consulte [Criando registros \(na página 54\)](#) e Campos da certificação (consulte [Certification Fields](#) na página 548).

### Trabalhando com listas de certificações

A seção Certificação - Listas mostra várias listas. O Oracle CRM On Demand apresenta um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas. Você e seus gerentes podem criar listas adicionais, baseadas em diferentes critérios.

A tabela a seguir descreve as listas padrão de certificações.

Lista de Certificações	Descrição
Todas as Certificações	Lista todas as certificações visíveis para você, independentemente do proprietário.
Certificações Recentemente Criadas	Todas as certificações criadas nos últimos 30 dias visíveis para você. Como a ordem de classificação padrão é cronologicamente inversa, a certificação criada mais recentemente aparece primeiro na lista.

Lista de Certificações	Descrição
Certificações Recentemente Modificadas	Todas as certificações modificadas nos últimos 30 dias visíveis para você. Como a ordem de classificação padrão é cronologicamente inversa, a certificação modificada mais recentemente aparece primeiro na lista.
Certificações Recentemente Introduzidas	Todas as certificações disponibilizadas nos últimos 90 dias visíveis para você. Como a ordem de classificação padrão é cronologicamente inversa, a certificação introduzida mais recentemente aparece primeiro na lista.
Removendo Certificações	Todas as certificações programadas para serem removidas nos próximos 90 dias visíveis para você. Como a ordem de classificação padrão é cronologicamente inversa, a certificação mais próxima de ser removida aparece primeiro na lista.
Minhas Certificações	Todas as certificações de sua propriedade.
Certificações que possuo com criação recente	Todas as certificações de sua propriedade criadas nos últimos 30 dias.
Certificações que possuo com modificações recentes	Todas as certificações de sua propriedade atualizadas nos últimos 30 dias.

Para visualizar uma lista, clique no nome dela.

Para criar uma nova lista, clique em Nova. Para obter mais informações sobre criação de listas, consulte Criando e refinando listas (consulte [Creating and Refining Lists](#) na página 140).

Para revisar todas as listas disponíveis, criar uma nova, ou visualizar, editar ou excluir uma existente, clique em Gerenciar Listas. Essa página também inclui as listas padrão entregues pelo Oracle CRM On Demand. Essas listas são apenas para visualização. Portanto, não pode ser editadas ou excluídas.

### Exibindo certificações recém-modificadas

A seção Certificações - Modificação recente mostra as certificações modificadas mais recentemente.

Para expandir a lista, clique no link Exibir lista completa.

### Adicionando seções à página inicial Certificação

Se sua função do usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar algumas ou todas as seções a seguir à página inicial Certificação:

- Todas as Certificações
- Certificações Recentemente Criadas
- Certificações Recentemente Modificadas
- Certificações Recentemente Introduzidas
- Removendo Certificações
- Minhas Certificações
- Certificações que possuo com criação recente
- Certificações que possuo com modificações recentes

### **Para adicionar seções à página inicial Certificação**

- 1 Na página inicial Certificação, clique em Editar apresentação.
- 2 Na página Apresentação da página inicial Certificação, clique nas setas para adicionar ou remover seções e organizá-las na página. Clique em Salvar.

## **Gerenciando Certificações**

Para gerenciar certificações, execute as seguintes tarefas:

- [Associando certificações a produtos, categorias de produtos e soluções \(na página 545\)](#)
- [Associando certificações a exames e cursos \(na página 546\)](#)
- [Relacionando certificações a outras certificações \(na página 546\)](#)
- [Tornando as certificações visíveis para parceiros \(na página 547\)](#)
- [Solicitando Certificação \(na página 547\)](#)
- [Atualizando o registro da solicitação de certificação \(na página 547\)](#)

Para ver os procedimentos passo a passo que são comuns a vários tipos de registro, consulte:

- [Criando Registros \(na página 54\)](#)
- [Atualizando Detalhes dos Registros \(na página 123\)](#)
- [Vinculando registros ao seu registro selecionado \(consulte \[Linking Records to Your Selected Record\]\(#\) na página 126\)](#)
- [Trabalhando com Listas \(na página 135\)](#)
- [Adicionando Observações \(na página 170\)](#)
- [Trabalhando com Anexos \(na página 174\)](#)

**OBSERVAÇÃO:** Os administradores da empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, como alterar os nomes dos tipos de registro, campos e opções em listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

### **Associando certificações a produtos, categorias de produtos e soluções**

Você pode associar certificações a um ou mais produtos, categorias de produtos e soluções. Se a certificação for adequada a apenas um produto ou apenas uma categoria do produto, selecione o valor apropriado no campo Produto principal ou Categoria do produto principal, respectivamente. No entanto, se a certificação for aplicável a uma ou várias soluções, a mais de um produto ou a mais de uma categoria do produto, siga as etapas listadas a seguir.

#### **Antes de começar.**

O administrador da sua empresa deverá ter tornado disponível na página de detalhes a seção de informações relacionadas a Produtos com certificação, Categorias de produtos com certificação ou Soluções com certificação. Se essa seção não estiver exibida na página de detalhes, clique no link Editar apresentação e adicione a seção como uma seção de informações relacionadas exibidas.

#### **Para associar certificações a produtos, categorias de produtos ou soluções**

- 1 Na seção Produtos de Certificação, Categorias de Produto de Certificação ou Soluções de Certificação da página Detalhes de Certificação, clique em Adicionar.
- 2 Na página de edição, especifique o produto, a categoria do produto ou a solução e clique em Salvar.

3 Repita as etapas acima quantas vezes forem necessárias para definir todos os relacionamentos.

**OBSERVAÇÃO:** siga as etapas acima para relacionar uma certificação às soluções, não importa se a certificação está relacionada a uma ou muitas soluções.

### **Associando certificações a exames e cursos**

Uma certificação geralmente requer a participação em um curso ou em uma série de cursos. Esses cursos terminam com a realização de um ou mais exames. Se você for aprovado no exame ou na série de exames, receberá um certificado. É possível associar uma certificação a exames, a cursos ou a ambos.

#### **Antes de começar.**

O administrador da sua empresa deverá ter tornado disponível na página de detalhes a seção de informações relacionadas a Certificação - Exames ou a Certificação - Cursos. Se essa seção não estiver exibida na página de detalhes, clique no link Editar apresentação e adicione a seção como uma seção de informações relacionadas exibidas.

#### **Para associar certificações a exames e cursos**

- 1 Na seção Certificação - Exames ou Certificação - Cursos da página Detalhes da certificação, clique em Adicionar.
- 2 Na página de edição, especifique o exame ou o curso apropriado.
- 3 Clique em Salvar.
- 4 Repita as etapas acima para relacionamentos de exames ou cursos adicionais.

### **Relacionando certificações a outras certificações**

No Oracle CRM On Demand, você pode relacionar uma certificação a outras certificações. Uma certificação pode ser pré-requisito para uma outra, um acompanhamento para outra ou uma substituição para uma certificação, possivelmente aposentada.

Essas informações são capturadas somente para fins informativos e se destinam basicamente a ajudar você a apresentar a seus parceiros uma visão completa de todas as certificações disponíveis e suas interdependências. O Oracle CRM On Demand não aplica os requisitos de relacionamento especificados nesta seção ao conceder uma certificação, por exemplo, ter obtido a certificação A pode ser definido como um pré-requisito para receber a certificação B. No entanto, esse pré-requisito não é aplicado pelo Oracle CRM On Demand e ele permite que a certificação B seja concedida a um contato mesmo se ele não tiver a certificação A.

**OBSERVAÇÃO:** para assegurar que uma certificação não possa ser relacionada a si mesma, o campo Related Certification não pode ser igual à certificação no registro pai.

#### **Antes de começar.**

O administrador da sua empresa deve ter tornado disponível na página de detalhes a seção de informações relacionadas a Certificações Relacionadas. Se essa seção não estiver exibida na página de detalhes, clique no link Editar apresentação e adicione a seção como uma seção de informações relacionadas exibidas.

#### **Para relacionar uma certificação à outra certificação**

- 1 Na página Certification List, clique no nome da certificação que deseja relacionar à outra certificação.
- 2 Na seção Certificações Relacionadas da página Detalhes da Certificação, clique em Adicionar.
- 3 Na página Edição de Certificação Relacionada, selecione a certificação relacionada e o tipo de relacionamento. Clique em Salvar.

## Tornando as certificações visíveis para parceiros

As certificações não ficam visíveis automaticamente para os parceiros. Você pode tornar a certificação visível adicionando funcionários do parceiro a uma equipe, bem como associando essa equipe ao registro da certificação.

### Antes de começar.

O administrador da empresa deverá ter tornado disponível na página de detalhes a seção de informações relacionadas a Certificação - Equipe. Se essa seção não estiver exibida na página de detalhes, clique no link Editar apresentação e adicione a seção como uma seção de informações relacionadas exibidas.

### Para tornar as certificações visíveis para os parceiros

- 1 Na seção Certificação - Equipe da página Detalhes de certificação, clique em Adicionar usuários.
- 2 Na página Certificação - Equipe - Edição, especifique o nome de usuário, a função da equipe e o acesso ao registro de cada funcionário parceiro para quem você quer tornar a certificação visível.

**OBSERVAÇÃO:** a Oracle recomenda que você conceda acesso Somente leitura aos membros da equipe de funcionários parceiros.

- 3 Clique em Salvar.

## Solicitando Certificação

Você pode usar o Oracle CRM On Demand para solicitar certificação para um produto específico ou conjunto de produtos.

### Antes de começar.

O administrador da empresa deverá ter tornado disponível na página de detalhes a seção de informações relacionadas a Certificação - Solicitação. Se essa seção não estiver exibida na página de detalhes, clique no link Editar apresentação e adicione a seção como uma seção de informações relacionadas exibidas.

### Para solicitar uma certificação

- 1 Na página Certificação - Lista, clique no nome da certificação que deseja solicitar.
- 2 Na seção Certificação - Solicitações da página Detalhes da certificação, clique em Certificação - Solicitação.
- 3 Na página Edição da Solicitação de Certificação, selecione a certificação e o candidato à certificação. Clique em Salvar.

**OBSERVAÇÃO:** há suporte para várias solicitações de certificação para o mesmo contato. Isso porque os contatos podem ter uma necessidade de solicitar a mesma certificação mais de uma vez, pois, ou a certificação existente expirou ou uma solicitação anterior foi recusada. Portanto, o Oracle CRM On Demand permite que várias solicitações sejam feitas para a mesma certificação para o mesmo contato, desde que as datas da solicitação sejam diferentes.

## Atualizando o registro da solicitação de certificação

Somente usuários com os direitos de acesso apropriados podem atualizar o registro de solicitação de certificação. Por padrão, somente funções do proprietário da marca, como Gerente de canal, podem atualizar o campo Status no registro de solicitação. As funções de proprietário da marca e de parceiro podem atualizar todos os outros campos.

O administrador da sua empresa pode modificar as configurações padrão de direitos de acesso, conforme o necessário.

### Antes de começar.

O administrador da empresa deverá ter tornado disponível na página de detalhes a seção de informações relacionadas a Certificação - Solicitação. Se essa seção não estiver exibida na página de detalhes, clique no link Editar apresentação e adicione a seção como uma seção de informações relacionadas exibidas.

### **Para atualizar um registro de solicitação de certificação**

- 1 Na seção Certificação - Solicitações da página Detalhes da certificação, clique no link Editar do registro de solicitação que deseja modificar.
- 2 Modifique os campos conforme apropriado.
- 3 Clique em Salvar.

**OBSERVAÇÃO:** os valores padrão possíveis para o campo Status de certificação são Solicitado, Concedido e Negado. Essa lista, entretanto, é totalmente configurável e o administrador da sua empresa pode modificá-la para atender aos requisitos de negócios.

## **Certification Fields**

Use the Certification Edit page to add a certification or update the details for an existing certification. The Certification Edit page shows the complete set of fields for a certification.

**TIP:** You can also edit certifications on the Certification List page and the Certification Detail page. For more information on updating records, see Updating Record Details (consulte [Atualizando detalhes dos registros na página 123](#)).

**OBSERVAÇÃO:** Os administradores da empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, como alterar os nomes dos tipos de registro, campos e opções em listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

The following table provides additional information regarding some fields.

Field	Description
<b>Key Information Section</b>	
Name	The name of the certification. This field is case-sensitive, be sure you follow the naming conventions that your company has set up for abbreviations, capitalization, and so on, to prevent duplicate certifications. This is a required field.
Type	The certification type you want to use for this certification.
Status	The status of the certification, such as Planned or Available. Your administrator can modify the possible values for status, so you may see a set of values different from those mentioned here. This is a required field.
Available From	The date after which the certification is available to be requested. This field, if specified, determines whether or not this certification is displayed on the Recently Introduced Certifications list on the certification home page.
Certification ID	An internal identifier for the certification. Typically unique, but Oracle CRM On Demand does not enforce uniqueness.
Primary Product Product Category	The name of the primary product category that the contact will be certified for upon successfully achieving the certification. Use this field only if the certification is focused on a single product category. If the certification is equally appropriate for several

Field	Description
	<p>product categories, leave this field blank and use the Certification Product Product Categories related item section instead.</p> <p>If your administrator enforces the relationship between products and their product category, then the primary product and the primary product category on the record must be associated with each other, and the behavior is as follows:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ If a product is already selected in the Primary Product field, and if you select a product category that is not associated with the selected product, then you cannot save your changes.</li> <li>■ If you select a product category before you select a product in the Primary Product field, then when you click the Lookup icon in the Primary Product field, a list of the products that are associated with the selected product category is displayed.</li> </ul> <p>Your administrator can enforce the relationship between products and their product category by selecting the Enforce Product Category-Product Relationship check box on the company profile.</p>
Primary Product	The name of the primary product that the partner company will be certified for upon successfully achieving the certification. Use this field only if the certification is focused on a single product. If the certification is equally appropriate for several products, leave this field blank and use the Certification Products related item section instead.
Available Till	The date after which the certification will no longer be offered. This field, if specified, decides whether or not this certification is displayed on the Retiring Certifications list on the Certification homepage.
<b>Certification Details Section</b>	
Validity (Months)	The length of time, in months, that the certification is valid after it has been awarded to a contact. This field is for informational purposes only; Oracle CRM On Demand does not automatically set the validity period of an awarded certification.
Renewable	Indicates whether or not you can renew the certification awarded to a contact.
Website	The URL to a page that contains additional information about the certification. The 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.
<b>Contact Information Section</b>	
Contact	The contact for the certification.

Field	Description
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.
Last Name	The last name of the point-of-contact for the certification. Use this field only if the point-of-contact is not already defined in Oracle CRM On Demand.
Company	The company of the point-of-contact for the certification. Use this field only if the point-of-contact is not already defined in Oracle CRM On Demand.
Email	The email address of the point-of-contact for the certification. Use this field only if the point-of-contact is not already defined in Oracle CRM On Demand.
Phone	The phone number of the point-of-contact for the certification. Use this field only if the point-of-contact is not already defined in Oracle CRM On Demand.
<b>Additional Information</b>	
Owner	The owner of the certification record.  Dependendo do modo de propriedade de registro configurado pelo administrador da empresa para o tipo de registro, você pode ver o campo Proprietário, ou o campo Livro, ou ambos os campos na página Detalhe do registro, e um ou ambos os campos podem estar em branco. Para obter mais informações sobre modos de propriedade de registro, consulte <a href="#">Sobre acesso aos dados, compartilhamento de registro e propriedade de registro</a> (consulte <a href="#">Sobre acesso a dados, compartilhamento de registros e propriedade de registro</a> na página 50).
Description	Additional information about the certification record. This field has a limit of 2,000 characters.

## Campos da Solicitação de Certificação

Use a página Solicitação de certificação para solicitar uma certificação. A página Solicitação de Certificação exibe o conjunto completo de campos para uma solicitação de certificação.

**OBSERVAÇÃO:** Os administradores da empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, como alterar os nomes dos tipos de registro, campos e opções em listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

A tabela a seguir fornece informações adicionais sobre os alguns campos.

Campo	Descrição
<b>Informações-Chave sobre Solicitação</b>	
Certificação	O nome da certificação que está sendo solicitada. Este campo é obrigatório.
Objetivo	O objetivo, se houver, da solicitação de certificação.
Data da Solicitação	A data da certificação solicitada. O padrão é a data atual do sistema durante a criação, mas pode ser modificado durante e após a criação.
Número da Certificação	Os números de certificação geralmente são exclusivos, mas o Oracle CRM On Demand não força a exclusividade.
Renovável	Indica se a certificação concedida é renovável.
Candidato	O nome da certificação de solicitação de candidato. Deve ser um contato previamente definido no Oracle CRM On Demand. Este campo é obrigatório.
Data da Certificação	A data na qual a certificação foi recebida por um candidato.
Status da Certificação	O status atual da solicitação de certificação.
Data de Expiração	A data de expiração da certificação recebida.
<b>Informações Adicionais</b>	
Proprietário	O proprietário atual do registro da solicitação de certificação.
Descrição	Informações adicionais sobre o registro da solicitação de certificação. Este campo tem um limite de 2.000 caracteres.

## Credencial

Uma *credencial* é uma comprovação da capacidade e da competência de uma empresa parceira para vender um produto ou fornecer uma qualidade de serviço aceitável. Enquanto as certificações são concedidas a um indivíduo, as credenciais são conferidas a uma empresa parceira. Uma empresa parceira recebe uma credencial depois de satisfazer a vários requisitos: normalmente, um dos requisitos é ter um número mínimo predefinido de funcionários com certificações específicas em sua folha de pagamentos. Desse modo, de algumas maneiras, uma credencial é um conjunto de certificações e é a próxima etapa na progressão lógica de curso para exames e para certificações.

Credenciais podem ser associadas a produtos, categorias de produtos e soluções. Também podem ser relacionadas a outras credenciais.

### Trabalhando com a página inicial Credencial

A página inicial Credencial é o ponto de partida para gerenciar credenciais.

**OBSERVAÇÃO:** o administrador da empresa pode personalizar a apresentação de página inicial Credencial. Além disso, se sua função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar seções à página e removê-las da página.

### Criando uma Credencial

Você pode solicitar uma credencial clicando no botão Novo da seção Credenciais - Modificação recente. Para obter mais informações sobre como criar credenciais, consulte [Criando registros \(na página 54\)](#) e Campos da credencial (consulte [Accreditation Fields](#) na página 556).

### Trabalhando com listas de credenciais

A seção Credenciais - Listas exibe várias listas. O Oracle CRM On Demand apresenta um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas. Você e seus gerentes podem criar listas adicionais, baseadas em diferentes critérios.

A tabela a seguir descreve as listas padrão de credenciais:

Lista de Credenciais	Descrição
Todas as Credenciais	Lista todas as credenciais visíveis para você, independentemente do proprietário.
Credenciais Recentemente Criadas	Todas as credenciais criadas nos últimos 30 dias visíveis para você. Como a ordem de classificação padrão é cronologicamente inversa, a credencial criada mais recentemente aparece primeiro na lista.
Credenciais Recentemente Modificadas	Todas as credenciais modificadas nos últimos 30 dias visíveis para você. Como a ordem de classificação padrão é cronologicamente inversa, a credencial modificada mais recentemente aparece primeiro na lista.
Credenciais Recentemente Introduzidas	Todas as credenciais disponibilizadas nos últimos 90 dias visíveis para você. Como a ordem de classificação padrão é cronologicamente inversa, a credencial introduzida mais recentemente aparece primeiro na lista.
Removendo Credenciais	Todas as credenciais programadas para serem removidas nos próximos 90 dias visíveis para você. Como a ordem de classificação padrão é cronologicamente inversa, a credencial mais próxima de ser removida aparece primeiro na lista.
Minhas Credenciais	Todas as credenciais de sua propriedade.
Credenciais que possuo com criação recente	Todas as credenciais de sua propriedade criadas nos últimos 30 dias.
Credenciais que possuo com modificações recentes	Todas as credenciais de sua propriedade atualizadas nos últimos 30 dias.

Para visualizar uma lista, clique no nome dela.

Para criar uma nova lista, clique em Nova. Para obter mais informações sobre criação de listas, consulte Criando e refinando listas (consulte [Creating and Refining Lists](#) na página 140).

Para revisar todas as listas disponíveis, criar uma nova, ou visualizar, editar ou excluir uma existente, clique em Gerenciar Listas. Essa página também inclui as listas padrão entregues pelo Oracle CRM On Demand. Essas listas são apenas para visualização. Portanto, não pode ser editadas ou excluídas.

### Exibindo credenciais recém-modificadas

A seção Credenciais - Modificação recente mostra as credenciais modificadas mais recentemente.

Para expandir a lista, clique no link Exibir lista completa.

### Adicionando seções à página inicial Credencial

Se sua função do usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar algumas ou todas as seguintes seções à página inicial Credencial:

- Todas as Credenciais
- Credenciais Recentemente Criadas
- Credenciais Recentemente Modificadas
- Credenciais Recentemente Introduzidas
- Removendo Credenciais
- Minhas Credenciais
- Credenciais que possuo com criação recente
- Credenciais que possuo com modificações recentes

### Para adicionar seções à página inicial Credencial

- 1 Na página inicial Credencial, clique em Editar apresentação.
- 2 Na página Apresentação da página inicial Credencial, clique nas setas para adicionar ou remover seções e organizá-las na página.
- 3 Clique em Salvar.

## Gerenciando Credenciais

Para gerenciar credenciais, execute as seguintes tarefas:

- [Associando credenciais a produtos, categorias de produtos e soluções \(na página 554\)](#)
- [Relacionando credenciais a outras credenciais \(na página 554\)](#)
- [Registrando requisitos da certificação para uma credencial \(na página 555\)](#)
- [Tornando as credenciais visíveis para parceiros \(na página 555\)](#)
- [Solicitando uma Credencial \(na página 556\)](#)
- [Atualizando o registro da solicitação de credencial \(na página 556\)](#)

Para ver os procedimentos passo a passo que são comuns a vários tipos de registro, consulte:

- [Criando Registros \(na página 54\)](#)
- [Atualizando Detalhes dos Registros \(na página 123\)](#)
- [Vinculando registros ao seu registro selecionado \(consulte \[Linking Records to Your Selected Record\]\(#\) na página 126\)](#)
- [Trabalhando com Listas \(na página 135\)](#)
- [Adicionando Observações \(na página 170\)](#)
- [Trabalhando com Anexos \(na página 174\)](#)

**OBSERVAÇÃO:** Os administradores da empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, como alterar os nomes dos tipos de registro, campos e opções em listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

### **Associando credenciais a produtos, categorias de produtos e soluções**

Você pode associar credenciais a um ou mais produtos, categorias de produtos e soluções. Se a credencial for adequada a apenas um produto ou apenas uma categoria de produto, selecione o valor apropriado no campo Produto principal ou Categoria do produto principal, respectivamente. No entanto, se a credencial for aplicável a uma ou várias soluções, a mais de um produto ou a mais de uma categoria de produto, siga as etapas listadas a seguir.

#### **Antes de começar.**

O administrador da sua empresa deve ter tornado disponível na página de detalhes a seção de informações relacionadas a Credencial - Produtos, Credencial - Produto - Categorias ou Credencial - Soluções. Se essa seção não estiver exibida na página de detalhes, clique no link Editar apresentação e adicione a seção como uma seção de informações relacionadas exibidas.

#### **Para associar credenciais a produtos, categorias de produtos ou soluções**

- 1 Na seção Credencial - Produtos, Credencial - Produto - Categorias ou Credencial - Soluções da página Credencial - Detalhes, clique em Adicionar.
- 2 Na página de edição, especifique o produto, a categoria do produto ou a solução e clique em Salvar.
- 3 Repita as etapas acima quantas vezes forem necessárias para definir todos os relacionamentos.

**OBSERVAÇÃO:** siga as etapas acima para relacionar uma credencial às soluções, quer a credencial esteja relacionada a uma ou a muitas soluções.

### **Relacionando credenciais a outras credenciais**

No Oracle CRM On Demand, é possível relacionar uma credencial a outras. Uma credencial pode ser um pré-requisito para uma credencial, um acompanhamento para outra e uma substituição para uma terceira credencial, possivelmente removida.

Essas informações são capturadas apenas para fins informativos e destinam-se principalmente a ajudar você a apresentar a seus parceiros uma visão completa de todas as credenciais e suas interdependências. O Oracle CRM On Demand não aplica os requisitos de relacionamento especificados nesta seção ao conceder uma credencial. Desse modo, para fins de exemplo, a obtenção de uma credencial A pode ser definida como um pré-requisito para receber uma credencial B. No entanto, esse pré-requisito não é aplicado pelo Oracle CRM On Demand e permite que a credencial B seja concedida a uma empresa parceira mesmo se ela não obtiver a credencial A.

**OBSERVAÇÃO:** para garantir que um credencial não seja relacionada si própria, o campo Credencial - Item relacionado não pode ser igual à credencial no registro principal.

#### **Antes de começar.**

O administrador da empresa deverá ter tornado disponível na página de detalhes a seção de informações relacionadas a Credenciais - Itens relacionados. Se essa seção não estiver exibida na página de detalhes, clique no link Editar apresentação e adicione a seção como uma seção de informações relacionadas exibidas.

#### **Para relacionar uma credencial a outra**

- 1 Na página Credencial - Lista, clique no nome da credencial que você deseja relacionar a outra credencial.
- 2 Na seção Credenciais - Itens relacionados da página Detalhes da credencial, clique em Adicionar.
- 3 Na página Credencial - Item relacionado - Edição, selecione a credencial relacionada e o tipo de relacionamento e clique em Salvar.

### **Registrando requisitos da certificação para uma credencial**

Uma *credencial* é uma comprovação da capacidade ou da competência de uma empresa para fornecer um produto ou serviço. Você pode usar o Oracle CRM On Demand para definir os requisitos de certificação para uma credencial. Por exemplo, você pode exigir que, para que uma empresa parceira receba uma credencial, ela tenha 10% de seus funcionários com a certificação apropriada e o número mínimo de funcionários certificados deverá ser igual a dois. Em outras palavras, se existirem 40 funcionários técnicos na folha de pagamentos da empresa, pelo menos quatro funcionários deverão ter a certificação apropriada. Se houver apenas 15 funcionários na folha de pagamento, ainda será preciso ter dois funcionários com a certificação apropriada.

O Oracle CRM On Demand não aplica os requisitos de certificação especificados nesta seção quando concede uma credencial. Essas informações são capturadas apenas para fins de informação e seu objetivo principal é educar seus parceiros a respeito dos requisitos de credencial.

#### **Antes de começar.**

O administrador da empresa deverá ter tornado disponível na página de detalhes a seção de informações relacionadas à Certificação de credencial. Se essa seção não estiver exibida na página de detalhes, clique no link Editar apresentação e adicione a seção como uma seção de informações relacionadas exibidas.

#### **Para registrar os requisitos de certificação para uma credencial**

- 1 Na página Credencial - Lista, clique no nome da credencial cujos requisitos de certificação você deseja registrar.
- 2 Na seção Certificações da credencial da página Detalhes da credencial, clique em Adicionar.
- 3 Na lista de opções Certificação, selecione a certificação apropriada.
- 4 No campo Nº de certificações, digite um número se quiser definir um número mínimo de funcionários obrigados a possuir esta certificação.
- 5 No campo Porcentagem (%) de funcionários certificados, digite um percentual se quiser definir um percentual mínimo de funcionários obrigados a possuir esta certificação. Clique em Salvar.

### **Tornando as credenciais visíveis para parceiros**

As credenciais não ficam visíveis automaticamente para os parceiros. Você pode tornar a credencial visível adicionando funcionários parceiros a uma equipe e associando essa equipe ao registro de credencial.

#### **Antes de começar.**

O administrador da empresa deverá ter tornado disponível na página de detalhes a seção de informações relacionadas a Credencial - Equipe. Se essa seção não estiver exibida na página de detalhes, clique no link Editar apresentação e adicione a seção como uma seção de informações relacionadas exibidas.

#### **Para tornar as credenciais visíveis para os parceiros**

- 1 Na seção Credencial - Equipe da página Detalhes da credencial, clique em Adicionar usuários.
- 2 Na página Credencial - Equipe - Edição, especifique o nome de usuário, a função da equipe e o acesso ao registro de cada funcionário parceiro para quem você quer tornar a autorização visível.

**OBSERVAÇÃO:** a Oracle recomenda que você conceda acesso Somente leitura aos membros da equipe de funcionários parceiros.

- 3 Clique em Salvar.

## **Solicitando uma Credencial**

Se você acredita que a sua empresa atende aos requisitos da credencial, solicite a credencial da empresa parceira.

### **Antes de começar.**

O administrador da empresa deverá ter tornado disponível na página de detalhes a seção de informações relacionadas a Credenciais - Solicitações. Se essa seção não estiver exibida na página de detalhes, clique no link Editar apresentação e adicione a seção como uma seção de informações relacionadas exibidas.

### ***Para solicitar credenciais***

- 1 Na página Credencial - Lista, clique no nome da credencial que você deseja solicitar.
- 2 Na seção Credencial - Solicitação da página Detalhes da credencial, clique em Credencial - Solicitação.
- 3 Na página Solicitação de credencial - Edição, selecione a credencial e o parceiro e clique em Salvar.

**OBSERVAÇÃO:** As empresas parceiras talvez precisem solicitar a mesma credencial mais de uma vez, porque a credencial existente expirou ou uma solicitação anterior foi recusada. O Oracle CRM On Demand permite, portanto, que várias solicitações sejam feitas para a mesma credencial e para a mesma empresa parceira desde que as datas das solicitações sejam diferentes.

## **Atualizando o registro da solicitação de credencial**

Somente usuários com os direitos de acesso apropriados podem atualizar o registro de solicitação de credencial. Por padrão, somente funções do proprietário da marca, como Gerente de canal, podem atualizar o campo Status no registro de solicitação. As funções de proprietário da marca e de parceiro podem atualizar todos os outros campos.

O administrador da sua empresa pode modificar as configurações padrão de direitos de acesso, conforme o necessário.

### **Antes de começar.**

O administrador da empresa deverá ter tornado disponível na página de detalhes a seção de informações relacionadas a Credenciais - Solicitações. Se essa seção não estiver exibida na página de detalhes, clique no link Editar apresentação e adicione a seção como uma seção de informações relacionadas exibidas.

### ***Para atualizar um registro de solicitação de credencial:***

- 1 Na seção Credencial - Solicitações da página Detalhes da credencial, clique no link Editar do registro de solicitação que deseja modificar.
- 2 Modifique os campos conforme apropriado.
- 3 Clique em Salvar.

**OBSERVAÇÃO:** os valores padrão possíveis para o campo Credencial - Status são Solicitado, Concedido e Negado. Essa lista, entretanto, é totalmente configurável e o administrador da sua empresa pode modificá-la para atender aos requisitos de negócios.

## **Accreditation Fields**

Use the Accreditation Edit page to add an accreditation or update details for an existing accreditation. The Accreditation Edit page shows the complete set of fields for an accreditation.

**TIP:** You can also edit accreditations on the [Accreditation List page](#) and the [Accreditation Detail page](#). For more information on updating records, see [Updating Record Details](#) (consulte [Atualizando detalhes dos registros na página 123](#)).

**OBSERVAÇÃO:** Os administradores da empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, como alterar os nomes dos tipos de registro, campos e opções em listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line. Administrators can even add additional fields to be part of an accreditation.

The following table provides additional information regarding some fields.

Field	Description
<b>Key Information Section</b>	
Name	The name of the accreditation. This field is case sensitive, so be sure you follow the naming conventions that your company has set up for abbreviations, capitalization, and so on to ensure you avoid creating duplicate accreditations. This field is required.
Type	The accreditation type that you want to use for this accreditation.
Status	The status of the accreditation, such as Planned or Available. Your administrator can modify the possible values for the status field, so you may see a set of values different from those mentioned here. This is a mandatory field.
Available From	The date from which the accreditation is available. This field, if specified, determines whether or not this accreditation is displayed on the Recently Introduced Accreditation list on the Accreditation homepage.
Accreditation ID	An internal identifier for the accreditation. Typically unique, but Oracle CRM On Demand does not enforce uniqueness.
Primary Product Product Category	<p>The name of the primary product category that the partner company will be certified for upon successfully achieving the accreditation. Use this field only if the accreditation is focused on a single product category. If the accreditation is equally appropriate for several product categories, leave this field blank and use the Accreditation Product Product Categories related item section instead.</p> <p>If your administrator enforces the relationship between products and their product category, then the primary product and the primary product category on the record must be associated with each other, and the behavior is as follows:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ If a product is already selected in the Primary Product field, and if you select a product category that is not associated with the selected product, then you cannot save your changes.</li> <li>■ If you select a product category before you select a product in the Primary Product field, then when you click the Lookup icon in the Primary Product field, a list of the products that are associated with the selected product category is displayed.</li> </ul> <p>Your administrator can enforce the relationship between products and their product category by selecting the Enforce Product Category-Product Relationship check box on the company profile.</p>

Field	Description
Primary Product	The name of the primary product that the partner company will be certified for upon successfully achieving the accreditation. Use this field only if the accreditation is focused on a single product. If the accreditation is equally appropriate for several products, leave this field blank and use the Accreditation Products related item section instead.
Available Till	The date after which the accreditation will no longer be available. This field, if specified, decides whether or not this accreditation is displayed on the Retiring Accreditations list on the Accreditation homepage.
<b>Accreditation Details Section</b>	
Validity (Months)	The length of time, in months, that the accreditation is valid after it has been awarded to a partner company.
Renewable	Indicates whether or not you can renew the accreditation awarded to a partner company.
Website	URL to a page that contains additional information about the accreditation. The Web site field is useful if the accreditation information is stored and maintained in some application other than Oracle CRM On Demand.
Currency	The currency used for the fee.
Accreditation Fee	The fee charged for awarding the accreditation.
Payment Options	The methods by which you can pay for the accreditation, such as a credit card or check. This is a single-value field. Multiple payment options may be allowed, for example, "Check or Credit", "Cash or Credit", and so on.
<b>Contact Information Section</b>	
Contact	Select the main point of contact for the accreditation. Use this field only if the point of contact already exists as a contact in Oracle CRM On Demand.
Contact: First Name	The first name of the contact selected in the Contact field. This field is automatically populated based on what you select in the Contact field.
Contact: Last Name	The last name of the contact selected in the Contact field. This field is automatically populated based on what you select in the Contact field.
Contact: Account	The account name of the contact selected in the Contact field. This field is automatically populated based on what you select in the Contact field.
Contact: Email	The email address of the contact selected in the Contact field. This field is automatically populated based on what you select in the Contact field.

Field	Description
First Name	The first name of the point-of-contact for the accreditation. Use this field only if the point-of-contact is not already defined in Oracle CRM On Demand.
Last Name	The last name of the point-of-contact for the accreditation. Use this field ONLY if the point-of-contact is not already defined in Oracle CRM On Demand.
Company	The company name of the point-of-contact for the accreditation. Use this field ONLY if the point-of-contact is not already defined in Oracle CRM On Demand.
Email	The email address of the point-of-contact for the accreditation. Use this field ONLY if the point-of-contact is not already defined in Oracle CRM On Demand.
Phone	The phone number of the point-of-contact for the accreditation. Use this field ONLY if the point-of-contact is not already defined in Oracle CRM On Demand.
<b>Additional Information</b>	
Owner	The owner of the accreditation record.  Dependendo do modo de propriedade de registro configurado pelo administrador da empresa para o tipo de registro, você pode ver o campo Proprietário, ou o campo Livro, ou ambos os campos na página Detalhe do registro, e um ou ambos os campos podem estar em branco. Para obter mais informações sobre modos de propriedade de registro, consulte Sobre acesso aos dados, compartilhamento de registro e propriedade de registro (consulte <a href="#">Sobre acesso a dados, compartilhamento de registros e propriedade de registro</a> na página 50).
Description	Additional information about the accreditation record. This field has a limit of 2,000 characters.

## Campos de Solicitação de Credencial

Use a página Solicitação de credencial para solicitar uma credencial. A página Solicitação de credencial mostra o conjunto completo de campos de uma solicitação de credencial.

**OBSERVAÇÃO:** Os administradores da empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, como alterar os nomes dos tipos de registro, campos e opções em listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

A tabela a seguir fornece informações adicionais sobre os alguns campos.

Campo	Descrição
<b>Informações-Chave sobre Solicitação</b>	
Credencial	O nome da credencial solicitada. Este campo é obrigatório.
Objetivo	O objetivo, se houver, da solicitação de credencial.

<b>Campo</b>	<b>Descrição</b>
Data da Solicitação	A data da credencial solicitada. O padrão é a data atual do sistema durante a criação, mas pode ser modificado durante e após a criação.
Número da Credencial	O número da credencial geralmente é exclusivo, mas o Oracle CRM On Demand não força a exclusividade.
Renovável	Indica se a credencial concedida é renovável.
Parceiro	O nome da empresa parceira que está solicitando a credencial. Este campo é obrigatório.
Data da Credencial	A data na qual a credencial foi concedida à empresa parceira.
Status da Credencial	O status atual da solicitação de credencial.
Data de Expiração	A data na qual a credencial recebida expirará.
<b>Informações Adicionais</b>	
Proprietário	O proprietário atual do registro da solicitação de credencial.
Descrição	Informações adicionais sobre a solicitação de credencial. Este campo tem um limite de 2.000 caracteres.

# 9

## Ciências Biológicas

---

O Oracle CRM On Demand fornece vários tipos de registro para informações de ciências biológicas e para gerenciar o processo de vendas farmacêutico.

As seguintes guias estão disponíveis no Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition:

**Evento.** Use as páginas para gerenciar eventos, por exemplo, eventos educacionais ou eventos de clientes, e convidados para tais eventos.

**Licença do Estado do Contato.** Use estas páginas para registrar os detalhes da licença do estado (ou outra jurisdição) para a prática da medicina e validar assinaturas para amostras entregues por um representante de vendas.

**Período do Estoque.** Use estas páginas para organizar a força de vendas para planejar e avaliar métricas (por exemplo, realizar contagens de auditoria provisória, contagens de auditoria final e reconciliações).

**Transação de Amostra.** Use estas páginas para criar, atualizar e rastrear tipos diferentes de transações de amostra (transferências, confirmações, ajustes e desembolsos ou transações de amostra entregues) e itens da transação associados.

**Alocação.** Use estas páginas para alocar amostras a usuários finais e rastrear a quantidade de produtos de amostra, bem como o período durante o qual os produtos permanecem disponíveis para distribuição.

**Lote de Amostra.** Use estas páginas para rastrear números de lote de produtos de amostra.

**Isenção de Responsabilidade de Amostra.** Use estas páginas para criar, atualizar e rastrear amostras de isenção de responsabilidade de produtos de amostra.

**Plano de Envio de Mensagens.** Use estas páginas para gerenciar planos de mensagem (apresentações entregues usando um computador pessoal ou tablet para usuários de vendas).

**Item do Plano de Envio de Mensagens.** Use estas páginas para especificar os itens que constituem um plano de mensagem.

**Relação do item do plano de mensagem.** Use estas páginas para especificar um item de apresentação e fornecer informações opcionais para dar suporte ao item do plano de mensagem.

**Produto Bloqueado.** Utilize essas páginas para especificar que determinados produtos sejam bloqueados para determinados contatos.

**Alocação de Contato HCP.** Use essas páginas para criar, atualizar e excluir as alocações associadas aos profissionais de saúde.

## Processos de Ciências Biológicas

Você pode realizar as seguintes tarefas usando o Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition:

### Rastreamento de Eventos

É possível planejar e rastrear eventos, por exemplo, um evento educacional, usando as páginas Evento. Um evento pode ser tão simples quanto um treinamento durante o almoço em um escritório do cliente ou tão complexo quanto uma série de seminários ou reuniões de vendas nacionais para uma empresa. Para obter mais informações sobre o planejamento e o rastreamento de eventos, consulte [Eventos \(na página 564\)](#).

### **Planejamento Comercial**

As páginas de planejamento comercial dão uma base para atividades de planejamento comercial no setor farmacêutico. Você pode definir as metas e os objetivos para contas, contatos e produtos. Também é possível vincular essas metas e esses objetivos a planos estratégicos de longo prazo, objetivos a curto prazo, planejamentos de contas hierárquicos, planos-chave de líderes de opinião ou planos de marca. Para obter mais informações sobre como gerenciar planos comerciais, consulte [Planejamento comercial \(na página 403\)](#).

### **Capturando detalhes da conta e do contato e planejando chamadas de vendas**

Você pode capturar e armazenar mais informações detalhadas sobre chamadas de vendas, usando a parte da atividade de venda das páginas Detalhes do contato e Detalhes da conta. Essas páginas fornecem uma lista das atividades da chamada e mostram o histórico da chamada de um contato ou conta. Para obter mais informações sobre como usar as páginas Contatos, consulte [Contatos \(na página 311\)](#). Para obter mais informações sobre como usar as páginas Conta, consulte [Contas \(na página 288\)](#) e [Trabalhando com listas de atividades \(na página 219\)](#).

### **Planejando Chamadas de Vendas**

Os representantes de vendas podem realizar tarefas de planejamento de chamada programada para uma conta, revisando os relacionamentos de contato e conta associadas. Eles também podem revisar as melhores horas de chamada para o contato e a licença médica válida do contato. Esse planejamento permite a um representante de vendas determinar o seguinte:

- Quais produtos explicar
- Quantas amostras ou itens promocionais entregar
- Assinatura a ser capturada para concluir a chamada de vendas

Para obter mais informações sobre essas tarefas, consulte [Rastreando visitas \(chamadas de vendas\) para clientes \(na página 225\)](#), Rastreando as melhores horas de chamada (consulte [Controlando os melhores tempos de chamada na página 326](#)) e [Licenças do estado do contato \(na página 571\)](#), e Chamadas planejadas em massa (consulte [Planejamento de Chamadas em Massa na página 231](#)),

### **Capturando informações sobre cliente para atender a diretrizes regulatórias**

Você pode capturar as seguintes informações sobre visitas de clientes:

- Produtos detalhados
- Amostras entregues a clientes
- Amostras solicitadas por clientes
- Itens promocionais ou educacionais entregues a clientes
- Planos de envio de mensagens discutidos
- Respostas à mensagem
- Assinaturas de clientes capturadas

Essas informações normalmente devem atender aos regulamentos da Food and Drug Administration (FDA) e de agências similares em outros países. Você pode armazenar essas informações na página Lista de atividades da chamada do registro detalhado de um contato. Para obter mais informações sobre as páginas Atividade, consulte o seguinte:

- [Calendário e Atividades \(na página 203\)](#)
- [Trabalhando com listas de atividades \(na página 219\)](#)
- [Rastreando visitas \(chamadas de vendas\) para clientes \(na página 225\)](#)

## Gerenciando Amostras

Os administradores de amostras podem realizar processos de negócios, como criar períodos do estoque, registros de alocação e registros do estoque de amostra para representantes de vendas. Os representantes de vendas podem criar relatórios de auditoria de estoque conforme solicitado pelo administrador de amostras e fechar ou reconciliar períodos do estoque. Além disso, os representantes de vendas podem ajustar estoques, dar entrada ou saída a amostras, além de entregar amostras, o que cria transações com desembolso. Para obter mais informações sobre essas tarefas, consulte [Gerenciando amostras \(na página 574\)](#).

## Gerenciando Apresentações de Clientes

As organizações de vendas e de marketing podem gerenciar seu conteúdo de arquivo multimídia ou gráfico, criar planos de mensagem e distribuí-los à força de vendas em campo. Dessa forma, as organizações de vendas podem entregar apresentações personalizadas aos clientes enquanto capturam automaticamente as métricas relativas às respostas dos clientes. Essas métricas são passadas à organização de marketing para análise. Use o Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition com um aplicativo cliente off-line. O cliente é obrigatório para criar apresentações a clientes e capturar as métricas de suas respostas. Para gerenciar o conteúdo da apresentação e os planos de mensagem, use a Entrega de conteúdo personalizada (PCD), um tipo de software para apresentação de vendas. Para obter mais informações sobre a PCD, consulte Entrega de conteúdo personalizada (consulte [Entrega de Conteúdo Personalizada](#) na página 660).

## Gerenciando o Analytics

Um representante de vendas, uma organização de marketing, uma equipe de gerenciamento ou uma equipe administrativa dentro de uma empresa farmacêutica pode criar relatórios analíticos detalhados dentro do Analytics. O histórico de chamadas, os eventos e a PCD têm componentes do Analytics que permitem gerenciá-lo nessas áreas do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Para obter mais informações sobre a utilização do Analytics, consulte Noções Básicas do Analytics (consulte [Conceitos básicos do Analytics](#) na página 879).

## Criando eventos de integração e regras de fluxo de trabalho

Os Eventos de integração têm suporte nos seguintes tipos de registro de ciências biológicas e relacionados a ciências biológicas:

- Atividade
- Plano Comercial
- Campanha
- Licença do Estado do Contato
- Evento
- Fundo
- Solicitação de Fundos
- Alocação de Contato HCP
- Período do Estoque
- Solicitação MDF
- Plano de Envio de Mensagens
- Objetivo
- Ordem
- Estoque de Amostra
- Lote de Amostra
- Solicitação de Amostras
- Item da Solicitação de Amostra
- Transação de Amostra
- Item da Transação

Para obter mais informações sobre eventos de integração e regras de fluxo de trabalho, consulte [Sobre eventos de integração \(na página 1987\)](#) e Criando regras de workflow (consulte [Creating Workflow Rules](#) na página 1627).

### Realizando Avaliações de Atividades

Se o administrador da sua empresa tiver configurado scripts de Avaliação de atividade, você poderá realizar avaliações de tarefas, compromissos, chamadas ou chamadas planejadas de uma conta ou um contato. Para obter mais informações sobre avaliações, consulte [Configurando scripts de avaliação \(na página 2006\)](#) e Usando scripts de avaliação de atividade (consulte [Usando scripts de avaliação da atividade](#) na página 246).

### Adicionando livros a tipos de registro de ciências biológicas

Livros são suportados para os seguintes tipos de registro de ciências biológicas e relacionados a ciências biológicas:

- Alocação
- Plano Comercial
- Evento
- Alocação de Contato HCP
- Relatório de Auditoria do Estoque
- Período do Estoque
- Objetivos
- Lote de Amostra
- Transação de Amostra

Você pode determinar qual livro um usuário vê por padrão no Seletor de livros para cada tipo de registro. Para obter mais informações, consulte [Configurando livros padrão por tipo de registro para um usuário \(na página 1478\)](#). Para obter mais informações sobre livros em geral, consulte Gerenciamento de livros (consulte [Book Management](#) na página 1527).

## Eventos

Use as páginas Evento para planejar e rastrear eventos, como seminário educativo, simpósio ou evento de clientes. Um evento pode ser tão simples quanto um treinamento durante o almoço em um escritório do cliente ou tão complexo quanto uma série de seminários ou reuniões de vendas nacionais.

**OBSERVAÇÃO:** apesar de o Evento e os tipos de registro do Convidado associado estarem em um pacote com o Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition, é possível solicitar que o Oracle CRM On Demand Customer Care configure-os para sua empresa, mesmo se ela não usar o Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. o administrador da empresa determina quais guias serão disponibilizadas para você. Se a responsabilidade do seu cargo não incluir o rastreamento de eventos, a guia Evento poderá ser excluída da configuração.

### Trabalhando com a página inicial do evento

A página inicial do evento é o ponto de partida para gerenciar eventos.

**OBSERVAÇÃO:** o administrador da empresa pode personalizar a apresentação da sua Página inicial de evento. Além disso, se sua função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar seções à página e removê-las da página.

### Criando um Evento

É possível criar um evento clicando no botão Novo na seção Meus eventos recém-exibidos. Para obter mais informações, consulte [Criando registros \(na página 54\)](#) e [Campos de evento \(na página 569\)](#).

### Trabalhando com listas de eventos

A seção Listas de eventos mostra várias listas. O Oracle CRM On Demand apresenta um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas. Você e seus gerentes podem criar listas adicionais, baseadas em diferentes critérios.

A tabela a seguir descreve as listas padrão de um evento.

Lista de Eventos	Filtros
Todos os Eventos	Todos os eventos, classificados em ordem alfabética pelo nome do evento.
Todos os eventos deste mês	Eventos com o Status = Ativo, Em andamento ou Planejado e com a Data de início dentro do mês atual.
Todos os Eventos Atuais	Eventos que atendem a estas condições: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Status = Ativo, Em andamento ou Planejado</li> <li>■ Data de início no intervalo de 30 dias antes de hoje a 60 dias depois de hoje.</li> </ul>
Eventos Recentemente Criados	Todos os eventos, classificados pela data de criação
Eventos Recentemente Modificados	Todos os eventos, classificados pela data de modificação
Meus Eventos	Eventos com o seu nome no campo Proprietário

Para visualizar uma lista, clique no nome dela.

Para criar uma nova lista, clique em Nova. Para obter mais informações sobre criação de listas, consulte Criando e refinando listas (consulte [Creating and Refining Lists](#) na página 140).

Para revisar todas as listas disponíveis, criar uma nova, ou visualizar, editar ou excluir uma existente, clique em Gerenciar Listas. Essa página também inclui as listas padrão entregues pelo Oracle CRM On Demand. Essas listas são apenas para visualização. Portanto, não pode ser editadas ou excluídas.

### Exibindo eventos recém-modificados

A seção Meus eventos recém-modificados mostra os eventos modificados mais recentemente.

### Exibindo Tarefas Relacionadas ao Evento

A seção Tarefas relacionadas ao evento mostra as tarefas atribuídas a você, classificadas por data de vencimento e por prioridade. Ela também mostra as seguintes informações:

- **Data de Vencimento.** Prazo da tarefa, conforme definida por você ou pelo seu gerente.
- **Seta.** A prioridade das tarefas, conforme definida por você ou seu gerente, como 1-Alta, 2-Média ou 3-Baixa. A prioridade da tarefa é indicada por setas: uma seta para cima para prioridade alta, nenhuma seta para prioridade média e uma seta para baixo para prioridade baixa.

**OBSERVAÇÃO:** Se o administrador de sua empresa alterar os valores de exibição do campo Prioridade dos valores padrão (por exemplo, do valor padrão de *1-Alto* para um valor de *Mais alto*), o Oracle CRM On Demand não exibirá setas no campo Prioridade das listas de tarefa, a menos que o administrador de sua empresa utilize os seguintes padrões: *1-rótulo*, *2-rótulo* ou *3-rótulo*, quando *rótulo* é o nome que o administrador da empresa dá à prioridade de tarefa. Neste caso, Oracle CRM On Demand exibe uma seta para cima para *1-rótulo*, nenhuma seta para *2-rótulo*, uma seta para baixo para *3-rótulo* e nenhuma seta para quaisquer outros valores de exibição. Por exemplo, Oracle CRM On Demand exibe uma seta para cima para um valor de *1-Meu mais alto*, mas não exibirá nenhuma seta para um valor de *Meu mais alto*. Oracle CRM On Demand não exibe setas para valores personalizados que o administrador da empresa adicionar à lista

de opções para o campo Prioridade. Para obter mais informações sobre como alterar os valores padrão para lista de opções, como o campo Prioridade, consulte [Alterando valores da lista de opções \(consulte Changing Picklist Values na página 1345\)](#).

- **Assunto.** Título da tarefa. Clique no link para revisar a tarefa.
- **Evento.** O evento associado à tarefa.

Para expandir a lista, clique em Exibir lista completa.

### Adicionando seções à página inicial de evento

Se sua função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, será possível adicionar algumas ou todas as seções a seguir à sua Página inicial de evento:

- Tarefas Relacionadas ao Evento
- Eventos Recentemente Criados
- Eventos Recentemente Modificados
- Meus eventos recém-criados
- Meus eventos recém-modificados
- Uma ou mais seções de relatório (o administrador da empresa pode disponibilizar seções de relatório para exibição na sua Página inicial de evento).

### Para adicionar seções à Página inicial de evento

- 1 Na Página inicial de evento, clique em Editar apresentação.
- 2 Na página Apresentação da página inicial de evento, clique nas setas para adicionar ou remover seções e para organizar as seções na página.
- 3 Clique em Salvar.

### Informações Relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a eventos:

- [Eventos \(na página 564\)](#)
- [Gerenciando Eventos \(na página 566\)](#)
- [Campos de Evento \(na página 569\)](#)

## Gerenciando Eventos

Para obter informações sobre gerenciamento de eventos e convidados, consulte:

- [Rastreamento de convidados para eventos \(consulte Tracking Invitees to Events na página 567\)](#)
- [Sobre a Sincronização de Eventos e de Compromissos \(consulte Sobre a Sincronização do Evento e do Compromisso na página 247\)](#)

**OBSERVAÇÃO:** como o recurso **Eventos** não faz parte da edição padrão do Oracle CRM On Demand, talvez ele não esteja disponível para a empresa.

Para ver os procedimentos passo a passo que são comuns a vários tipos de registro, consulte:

- [Criando Registros \(na página 54\)](#)
- [Atualizando Detalhes dos Registros \(na página 123\)](#)
- [Vinculando registros ao seu registro selecionado \(consulte Linking Records to Your Selected Record na página 126\)](#)
- [Trabalhando com Listas \(na página 135\)](#)
- [Trabalhando com Registros \(na página 50\)](#)
- [Transferindo a propriedade de registros \(na página 157\)](#)

- [Excluindo e restaurando registros \(na página 186\)](#)
- [Exibindo trilhas de auditoria de registros \(consulte \[Viewing Audit Trails for Records\]\(#\) na página 189\)](#)
- [Compartilhando Registros \(Equipes\) \(na página 157\)](#)

**OBSERVAÇÃO:** Os administradores da empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, como alterar os nomes dos tipos de registro, campos e opções em listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

### Informações Relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a eventos:

- [Eventos \(na página 564\)](#)
- [Campos de Evento \(na página 569\)](#)
- [Trabalhando com a página inicial de evento \(consulte \[Trabalhando com a página inicial do evento\]\(#\) na página 564\)](#)

### Tracking Invitees to Events

You can take the following actions with invitees:

- Track the invitees to an event by their signatures, for example, to confirm the invitee's attendance at a trade show event and store feedback about the event invitation.
- Add an unlimited number of invitees to an event. However, the maximum number of invitees that you can add at one time is 145. That is, you can add an unlimited number of invitees, but in groups of up to 145 individuals.
- Add a single invitee or multiple invitees to an event from an Event Detail page. You can also add a single contact as an invitee for an event from a Contact Detail page.

You can also optionally associate accounts, leads, and opportunities, with events, if your administrator makes the Account Event, Lead Event, and Opportunity Event related information sections available in your Event Detail page layout.

#### **To track invitees to an event (from an Event record)**

- 1 Select the Event record.  
For instructions on selecting events, see Finding Records (consulte [Localizando Registros](#) na página 79).
- 2 On the Event Details page, scroll to the Invitees section.  
**NOTE:** To add the Invitees section to the Detail page layout, see [Changing Your Detail Page Layout](#) (consulte [Alterando a apresentação da sua página Detalhes](#) na página 807).
- 3 On the Invitees title bar, add invitees by doing one of the following:
  - Click New to add a single invitee to the event at one time.
  - Click Add to add up to five invitees to the event at one time.
  - Click List Add to add more than five invitees to the event at one time.

**NOTE:** If you plan to use the Event record in the Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales application, then do not click List Add to add invitees because the modification tracking required for synchronization is not supported for this record type. Click Add or New instead. Clicking Add or New opens different Invitees Detail pages that enable you to update either single Invitee records or up to five Invitee records at one time. Clicking List Add opens a Contact Search window that enables you to select more than five contacts as invitees at one time.

- 4 If you clicked New or Add, complete or update the following information on the Invitees Detail page:

- a** In the Contact Name field, click the Lookup icon to select an existing contact to add as an invitee. (This is a required field.)  
The event name defaults to the event name from the Event Detail page.
- b** In the Invitee Status field, select the invitee's status from the drop-down list. The default status is set to Pending. (This is a required field.)
- c** Add the information for the Session Details and Comments fields, as required.
- d** Save the Invitees record.

**NOTE:** Depending on whether you click **New** or **Add** on the Invitees title bar, you open different Invitees Detail pages that allow you to update either single Invitee records or multiple Invitee records at one time.

- 5** If you clicked List Add, then select all the contacts that you want to add as invitees in the Contact Search window, and after you have finished your selections, click OK.

**NOTE:** You can filter your search by using Books, and you can search by account name, contact type, last name, and first name. You can also add new contacts from the Search window by clicking **New**. If you must update any of the default values for the Invitee fields of the Invitee records that are created, then edit them by using inline editing on the Event Detail page, or use the Invitee Detail page.

- 6** On the Event Detail page, update the fields as required.  
For information on the Event fields, see Event Fields (consulte [Campos de Evento](#) na página 569).
- 7** If invitees to the event are required to provide their signatures, for example, to confirm their attendance to the event, and if your administrator has set up the Signed Status field on the Invitee page layout, then you can check the status of this field in each of the Invitee records.

After a signature is obtained, an external application such as Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales validates and sets the Signed Status field through Web services. After this field has been set, you cannot clear it using the Oracle CRM On Demand UI. To view additional details for the signature such as the contact name, or the date and time of the signature capture, you must view the signature related item record for the contact record corresponding to the invitee.

- 8** If your administrator makes the Account Event, Lead Event, and Opportunity Event related information sections available in your Event Detail page layout, then you can click **Add** in the relevant related information section to add accounts, or leads, or opportunities that are targeted for the event.

You can remove any of the invitees, accounts, leads, or opportunities that are in place in the related information item sections, as required, by clicking the **Delete** link in the record-level menu. You can also view the invitee, account event, lead event, and opportunity event records by clicking **View** in the record-level menu.

**NOTE:** You cannot create new accounts, leads, or opportunities in the related information item sections. Your administrator can also set up event records as related information items for account, lead, or opportunity records so that you can view all the events in which an account, lead, or opportunity participates.

- 9** Save the Event record.
- 10** (Optional) For any Event record, you can create a new Invitee record from an Invitee Detail page as follows:
  - a** In the Event record, go to the Invitees section and select **View** from the drop-down list for an Invitee record.
  - b** On the Invitee Detail page, click **New** and complete the fields for the new Invitee record.
  - c** Click **Save** to save the new Invitee record.

Oracle CRM On Demand returns you to the Detail page for the first Invitee listed in the Invitees section. To view the new Invitee record that you created, go back to the Event Detail page. The newly created Invitee record is listed in the Invitees section.

### ***To track invitees to an event (from a Contact record)***

- 1 Select the Contact record.  
For instructions on selecting contacts, see Finding Records (consulte [Localizando Registros](#) na página 79).
- 2 On the Contact Detail page, scroll to the Event section.  
**NOTE:** To add the Event section to the Detail page layout, see Changing Your Detail Page Layout (consulte [Alterando a apresentação da sua página Detalhes](#) na página 807).
- 3 On the Event title bar, click New to add a single invitee to the event.  
On the Invitees edit page, the contact name defaults to the contact from the Contact Detail page.
- 4 In the Invitee Status field, select the invitee's status from the drop-down list. (This is a required field.)  
The default status is set to Pending.
- 5 Use the Events lookup selector to choose an event for the invitee. (This is a required field.)
- 6 Add the information for the Session Details and Comments fields, as required.
- 7 Save the Invitees record.  
Oracle CRM On Demand lists the contact as an invitee under the Invitees section on the Event Detail page, and lists the event under the Event section on the Contact Detail page.

## Campos de Evento

Use a página Edição de evento para adicionar um evento ou atualizar detalhes de um evento existente. A página Edição de evento mostra o conjunto completo de campos disponíveis de um evento.

**OBSERVAÇÃO:** Os administradores da empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, como alterar os nomes dos tipos de registro, campos e opções em listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

A tabela a seguir fornece informações adicionais sobre os alguns campos.

Campo	Descrição
<b>Informações Detalhadas do Evento</b>	
Nome	Nome do evento, até 150 caracteres. Campo obrigatório por padrão.
Localização	Limite de 100 caracteres.
Data de Início	Padronizado para a data e hora atuais. Campo obrigatório por padrão.
Data de Término	Padronizado para uma hora depois da data e hora atuais. Campo obrigatório por padrão.
Data de Confirmação	Data-alvo para enviar confirmação sobre o evento aos convidados.
Status	O status do evento. Os valores padrão são Ativo, Cancelado, Concluído, Em andamento, Inativo e Planejado.
Tipo	O tipo de evento. Limite de 30 caracteres. Os valores padrão são Apresentação em CD-ROM, Conferência, Exib. hospital, Clube do diário, Treinamento durante almoço, Reunião, Rodadas, Seminário, Simpósio, Feira comercial e Negócio.
Orçamento	O valor do orçamento na moeda que você especifica. O padrão é definido como Moeda do sistema. O administrador define a moeda usando o campo Moeda da atividade. Esse campo

Campo	Descrição
	deverá ser adicionado ao layout de página Evento pelo administrador da empresa se você quiser usá-lo. Para obter informações sobre a adição dos campos aos layouts da página, consulte Personalizando layouts de página estáticos (consulte <a href="#">Customizing Static Page Layouts</a> na página 1359).
Nº Máx. de Participantes	O número máximo de convidados permitido para participar desse evento.
Produto	O produto que deseja destacar durante o evento. Você pode selecionar o produto ou a categoria do produto, mas não ambos.  Para adicionar produtos, o administrador da empresa navega para Administração e clica em Gerenciamento de conteúdo.
Categoria do Produto	A categoria do produto que deseja destacar durante o evento. Você pode selecionar o produto ou a categoria do produto, mas não ambos.  Para adicionar categorias de produto, o administrador da empresa navega para Administração e clica em Gerenciamento de conteúdo.
Crédito CME	Número de créditos de formação médica para esse evento.  <b>OBSERVAÇÃO:</b> o administrador pode personalizar o campo usando um nome mais genérico, como Crédito CE, para créditos de Educação continuada.
<b>Informações Adicionais</b>	
Proprietário	O proprietário do registro de Evento.  Normalmente, o proprietário de um registro pode atualizar o registro, transferi-lo para outro proprietário ou excluí-lo. No entanto, o administrador da empresa pode ajustar os níveis de acesso para restringir ou expandir o acesso de um usuário.  O valor no campo Proprietário afeta quais registros são incluídos nos relatórios que você ou os gerentes executam nas páginas do Analytics.  Dependendo do modo de propriedade de registro configurado pelo administrador da empresa para o tipo de registro, você pode ver o campo Proprietário, ou o campo Livro, ou ambos os campos na página Detalhe do registro, e um ou ambos os campos podem estar em branco. Para obter mais informações sobre modos de propriedade de registro, consulte <a href="#">Sobre acesso a dados, compartilhamento de registros e propriedade de registro</a> na página 50).
Nome Completo do Proprietário	O proprietário do registro de Evento.
Objetivo do Evento	Limite de 500 caracteres. Campo obrigatório por padrão.
Descrição	Limite de 250 caracteres.

Campo	Descrição
Detalhes da Sessão	Detalhes relacionados à sessão. Limite de 500 caracteres.
Nome Completo do Proprietário	O proprietário do registro de Evento.
Modificado	A data e o usuário que modificou o evento pela última vez.

### Informações Relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a eventos:

- [Eventos \(na página 564\)](#)
- [Trabalhando com a página inicial de evento \(consulte \[Trabalhando com a página inicial do evento\]\(#\) na página 564\)](#)
- [Gerenciando Eventos \(na página 566\)](#)

## Licenças do Estado do Contato

Use as páginas Licença do estado do contato para criar, atualizar e rastrear licenças do estado do contato.

Uma *licença do estado do contato* registra os detalhes da licença do estado (ou outra jurisdição) para a prática da medicina. Ela é usada para validar as assinaturas de amostras entregues por um representante de vendas (por exemplo, um representante de vendas farmacêutico) a um contato (por exemplo, um médico). Um médico só tem uma licença ativa válida para cada estado a qualquer momento. As licenças para a prática em uma determinada jurisdição são renováveis. Se a implementação for fora dos EUA, o campo Estado não será obrigatório.

**OBSERVAÇÃO:** o administrador da sua empresa determinará quais guias estão disponíveis para você. Se a sua responsabilidade não incluir rastrear informações de licença do estado do contato, a guia Licença do estado do contato poderá ser excluída da configuração.

### Trabalhando com a página inicial Licença do estado do contato

A página inicial Licença do estado do contato é o ponto de partida para gerenciar registros de licença do estado do contato.

**OBSERVAÇÃO:** o administrador da empresa pode personalizar a apresentação de página inicial Licença do estado do contato. Além disso, se sua função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar seções à página e removê-las da página.

#### Criando uma licença do estado do contato

Você pode criar uma nova licença do estado do contato clicando no botão Novo da seção Licenças do estado do contato recém-modificadas. Para obter mais informações, consulte [Criando registros \(na página 54\)](#) e [Campos de licença do estado do contato \(na página 573\)](#).

#### Trabalhando com listas de licenças do estado do contato

A seção Lista de licenças do estado do contato mostra algumas listas filtradas. As listas filtradas são subconjuntos ou grupos de registros que permitem limitar o número de registros com o qual trabalhar por vez.

A tabela a seguir descreve as listas padrão para licenças do estado do contato.

Lista de licenças do estado do contato	Filtros
Todas as licenças do estado do contato	Todas as licenças do estado do contato para as quais você tenha visibilidade, independentemente de quem seja o proprietário da licença do estado do contato.
Licenças do estado do contato recém-modificadas	Todas as licenças do estado do contato com o seu nome no campo Proprietário, classificadas pela data de modificação.

Para visualizar uma lista, clique no nome dela.

Para criar uma nova lista, clique em Nova. Para obter mais informações sobre criação de listas, consulte Criando e refinando listas (consulte [Creating and Refining Lists](#) na página 140).

Para revisar todas as listas disponíveis, criar uma nova, ou visualizar, editar ou excluir uma existente, clique em Gerenciar Listas. Essa página também inclui as listas padrão entregues pelo Oracle CRM On Demand. Essas listas são apenas para visualização. Portanto, não pode ser editadas ou excluídas.

### Exibindo licenças do estado do contato recentes

A seção Licenças do estado do contato recém-modificadas mostra as licenças do estado do contato vistas mais recentemente.

Clique em Exibir lista completa para expandir a lista.

### Adicionando seções à página inicial Licença do estado do contato

Se a função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar algumas ou todas as seções a seguir à página inicial Licença do estado do contato:

- Licenças do estado do contato recém-criadas
- Licenças do estado do contato recém-modificadas
- Minhas licenças do estado do contato recém-criadas
- Minhas licenças do estado do contato recém-modificadas
- Seções de relatório adicionais (O administrador da empresa pode disponibilizar seções de relatório para exibição na página inicial Licença do estado do contato.)

### Para adicionar seções à página inicial Licença do estado do contato

- 1 Na página inicial Licença do estado do contato, clique em Editar layout.
- 2 Na página Apresentação da página inicial Licença do estado do contato, clique nas setas direcionais para adicionar ou remover seções e organizá-las na página. Clique em Salvar.

## Gerenciando licenças do estado do contato

Para obter os procedimentos passo a passo para o gerenciamento de licenças de estado do contato, consulte os tópicos a seguir:

- [Criando Registros \(na página 54\)](#)
- [Atualizando Detalhes dos Registros \(na página 123\)](#)
- Vinculando registros ao seu registro selecionado (consulte [Linking Records to Your Selected Record](#) na página 126)
- [Trabalhando com Listas \(na página 135\)](#)

**OBSERVAÇÃO:** Os administradores da empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, como alterar os nomes dos tipos de registro, campos e opções em listas. Portanto, as informações

exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a licenças do estado do contato:

- [Licenças do Estado do Contato \(na página 571\)](#)
- [Trabalhando com a página inicial Licença do estado do contato \(na página 571\)](#)
- [Campos de licença do estado do contato \(na página 573\)](#)

## Campos de licença do estado do contato

Use a página Edição de licença do estado do contato para adicionar uma licença do estado do contato ou atualizar uma licença do estado do contato existente. A página Edição de licença do estado do contato mostra o conjunto completo de campos de uma licença do estado do contato.

**DICA:** você também pode editar licenças do estado do contato na página Lista de licenças do estado do contato e na página Detalhes de licença do estado do contato. Para obter mais informações sobre como atualizar registros, consulte [Atualizando detalhes do registro \(consulte \[Atualizando detalhes dos registros\]\(#\) na página 123\)](#).

**OBSERVAÇÃO:** os administradores da empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, como alterar os nomes dos tipos de registro, os campos e as opções nas listas. Dessa forma, as informações que você vê podem ser diferentes das informações padrão, descritas nesta tabela.

A tabela a seguir fornece informações adicionais sobre alguns dos campos de licença do estado do contato.

Campo	Descrição
Contato	O contato do registro de licença do estado, normalmente um médico ou representante farmacêutico. Clique no ícone Pesquisa para escolher um contato. (Obrigatório.)
Número da Carteira de Habilitação	O número da carteira de habilitação do contato, por exemplo, PS4231732. (Obrigatório.)
Estado	O estado ou jurisdição dos EUA associado ao número da carteira de habilitação. Use a lista de opções para selecionar o estado, por exemplo, <i>NJ</i> para New Jersey. <b>OBSERVAÇÃO:</b> se a sua jurisdição não for nos EUA, o campo Estado não será obrigatório.
Data de Expiração	A data quando a habilitação expira (MM/dd/aaaa), por exemplo, 10/31/2009. Use o ícone de calendário para selecionar a data de expiração.
Status	O status da habilitação, que pode ser Ativo ou Inativo. <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Ativo.</b> Defina o campo como Ativo quando a licença do estado tiver sido validada.</li> <li>■ <b>Inativo.</b> Defina o campo como Inativo quando a licença do estado não for mais necessária.</li> </ul>

### Informações Relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a licenças do estado do contato:

- [Licenças do Estado do Contato \(na página 571\)](#)
- [Trabalhando com a página inicial Licença do estado do contato \(na página 571\)](#)

- [Gerenciando licenças do estado do contato \(na página 572\)](#)
- [Definindo o número máximo de vezes em que os contatos podem receber amostras sem uma licença de estado válida \(na página 2021\)](#)

## Gerenciando Amostras

A maioria das empresas farmacêuticas fornecem amostras gratuitas para profissionais de cuidados com a saúde como parte de suas atividades regulares de vendas em campo. Nos EUA, a distribuição de amostras é regulamentada pela Food and Drug Administration (FDA) e deve ser reconciliada pelo menos uma vez ao ano. Este tópico descreve como gerenciar e manter um estoque eletrônico de amostras e itens promocionais usando o Oracle CRM On Demand Samples Management. Os administradores podem definir e manter um estoque de amostra, além de monitorar a entrega de amostras, transferências, recebimentos, discrepâncias, ajustes e contagens de estoque. Os usuários finais usam o gerenciamento de amostras no Oracle CRM On Demand para rastrear um estoque eletrônico de amostras, criar transferências de amostra, confirmar o recebimento de transferências de amostra e ajustar saldos em estoque para fins de reconciliação.

O gerenciamento de amostras no Oracle CRM On Demand permite aos administradores de amostras e representantes de vendas avaliarem e monitorarem amostras entregues em todos os níveis da organização. Para obter mais informações sobre as diferenças entre o administrador de amostras e as tarefas de usuário final, consulte os tópicos a seguir.

### Cenário de gerenciamento de amostras

Este tópico fornece um exemplo que mostra o processo executado por um administrador de amostras e os representantes de vendas (usuários finais) que distribuem amostras para profissionais de cuidados com a saúde. A empresa pode seguir um processo diferente de acordo com seus requisitos de negócios.

Uma empresa farmacêutica tem novos produtos a serem introduzidos no mercado. Para definir um estoque de amostras, o administrador de amostras adiciona os produtos ao banco de dados, associa números de um lote qualquer, aloca amostras para os representantes de vendas e transfere amostras para os gerentes e representantes de vendas em campo. Por sua vez, os representantes de vendas visitam os médicos em seus consultórios e entregam as novas amostras. Passado um mês, cada representante de vendas é chamado à sede para reconciliar seu estoque. Primeiro, o representante de vendas fornece uma contagem final de cada registro do estoque e um novo período de estoque se inicia. O representante de vendas percebe que há algumas discrepâncias no estoque durante a reconciliação. Depois de fazer os ajustes necessários, o representante de vendas realiza uma reconciliação com êxito e marca o estoque como Concluído e Reconciliado.

Nesse cenário, os administradores de amostras são responsáveis pelo estoque de amostras da empresa e pela garantia de que ele atende às normas e diretrizes regulatórias. Nessa função, eles assumem a responsabilidade de estabelecer um estoque de amostras mestre e, em seguida, de transferir as amostras para cada usuário final. Quando usuários finais recebem uma entrega, eles enviam um recibo ou confirmação de estoque. Oracle CRM On Demand automaticamente informa as amostras recebidas na contagem de seus estoques.

Nesse cenário, o representante de vendas, o gerente do representante de vendas e o administrador de amostras podem monitorar discrepâncias entre quantidades entregues e quantidades recebidas.

### Procedimentos de Administrador

Os administradores de amostras exigem responsabilidades administrativas no gerenciamento de amostras no Oracle CRM On Demand para realizarem as seguintes tarefas:

- Definir amostras como produtos e adicioná-las ao banco de dados do Oracle CRM On Demand. Para obter mais informações sobre como definir produtos para a empresa, consulte [Gerenciamento de conteúdo \(na página 1993\)](#).
- Se a organização usar números de lote para rastrear amostras, defina números de lote e os associe a produtos de amostra. Para obter mais informações, consulte [Lotes de amostra \(na página 640\)](#).

- Definir um estoque de amostras. Cada registro do estoque de amostra fornece informações para o representante de vendas sobre o produto categorizado como qualificado para o processamento de entrega de amostra. Para obter mais informações, consulte [Estoque de amostra \(na página 585\)](#).
- Definir alocações e alocar amostras para representantes de vendas. O registro de alocação determina o período no qual os produtos de amostra são fornecidos ao representante de vendas para distribuição a clínicas, hospitais ou contatos médicos durante a execução de uma chamada de entrega de amostra. O registro de alocação também define os limites associados à amostra (por exemplo, a quantidade máxima permitida para entrega durante uma chamada). Para obter mais informações, consulte [Alocações \(na página 632\)](#).

Se o esquema de gerenciamento de amostras oferecer suporte para bloquear um produto de um profissional de saúde específico (HCP) ou oferecer suporte para uma quantidade de um produto específico disponível para o profissional de saúde, para obter mais informações, consulte [Alocações de contato HCP \(na página 636\)](#) ou [Produtos bloqueados \(na página 696\)](#).
- Definir um período do estoque, estabelecido dentro do período no qual o movimento de amostras ou itens promocionais pode ser rastreado. Os administradores e os representantes de vendas realizam todas as contagens iniciais, contagens de auditoria provisórias, contagens de auditoria finais, relatórios e reconciliações dentro do período do estoque. Para obter mais informações, consulte [Período do estoque \(na página 576\)](#).
- Transferir amostras para usuários finais no campo. Para obter mais informações, consulte [Criando uma transferência de amostras \(na página 596\)](#).
- Monitorar atividades de amostras. As atividades a serem monitoradas incluem entregas de amostra, transferências de amostra entre os funcionários e a sede, contagens de estoque do usuário e ajustes de estoque. Para obter mais informações, consulte [Monitorando atividades de amostra \(na página 623\)](#).
- Verificar assinaturas eletrônicas. As assinaturas eletrônicas são capturadas por representantes de vendas e armazenadas no banco de dados do Oracle CRM On Demand. Para obter mais informações sobre assinaturas, consulte [Verificando assinaturas eletrônicas \(na página 620\)](#).

### Procedimentos de usuário final

Os usuários finais são os representantes de vendas que distribuem amostras para profissionais de cuidados com a saúde, e eles realizam as seguintes tarefas:

- Confirmar o recebimento do estoque de amostra (ou seja, das transferências de amostra). Para obter mais informações, consulte [Confirmando o recebimento do estoque de amostra \(na página 586\)](#).
- Transferir amostras para outros usuários finais ou devolver à sede. Os representantes de vendas podem trocar amostras entre si e devolverem amostras (por exemplo, amostras vencidas) à sede. Para obter mais informações, consulte [Criando uma transferência de amostras \(na página 596\)](#).
- Entregar amostras durante visitas de vendas aos clientes. Para obter mais informações, consulte [Entregando amostras durante uma chamada de vendas \(na página 601\)](#).
- As assinaturas eletrônicas das amostras são eliminadas. As assinaturas eletrônicas capturadas por representantes de vendas são carregadas no banco de dados do Oracle CRM On Demand. Para obter mais informações sobre assinaturas, consulte [Sobre assinaturas eletrônicas \(na página 620\)](#).
- Realizar contagens de estoque provisórias conforme necessário. Para obter mais informações, consulte [Solicitando uma contagem de estoque provisória \(na página 581\)](#).
- Fechar períodos do estoque conforme necessário. Para obter mais informações, consulte [Fechando um período de estoque \(na página 582\)](#).
- Contabilizar qualquer discrepância em registros de estoque, realizando ajustes de estoque e enviando outras transações. Para obter mais informações, consulte [Ajustando transações de amostra \(na página 598\)](#), [Criando transações de amostra perdidas e encontradas \(na página 599\)](#), [Exibindo transações com desembolso \(na página 600\)](#).
- Reconciliar o estoque conforme necessário. Para obter mais informações, consulte [Processo de reconciliação do estoque \(na página 587\)](#).

## Requisitos do gerenciamento de amostras

Os seguintes requisitos se aplicam a administradores e usuários finais:

- **Administradores.** Para você gerenciar amostras no Oracle CRM On Demand, os administradores devem primeiro definir os produtos. Para obter mais informações sobre como definir produtos para a empresa, consulte [Gerenciamento de conteúdo \(na página 1993\)](#).
- **Usuários finais.** Para entregar amostras, os usuários finais devem ter um registro de alocação associado para elas, e eles devem confirmar o recebimento das amostras. Para obter mais informações sobre alocações e confirmações, consulte [Alocações \(na página 632\)](#) e [Confirmando o recebimento do estoque de amostra \(na página 586\)](#).

Além disso, para gerenciar amostras, os administradores e usuários finais precisam ter os privilégios Ativar operações de amostras básicas e Ativar o ajuste de amostras em sua função de usuário. Para obter informações sobre as configurações de perfil de acesso e funções de usuário necessárias para verificar assinaturas eletrônicas, consulte [Verificando assinaturas eletrônicas \(na página 620\)](#).

## Período do Estoque

Use as páginas Período do estoque para criar, atualizar e rastrear períodos do estoque. Um *período do estoque* é um período definido dentro do qual toda a movimentação de amostras ou itens promocionais (entregas de amostras, recebimentos, transferências e ajustes de estoque) pode ser rastreada. O período do estoque é definido pelo administrador de amostras para a empresa do cliente. Ele é usado para organizar a força de vendas por meio de métricas de planejamento e avaliação.

Os administradores de amostras e os representantes de vendas realizam todas as contagens iniciais, contagens de auditoria provisórias, contagens de auditoria finais e reconciliações dentro do período do estoque:

- **Contagem Inicial.** A contagem inicial é realizada pelo representante de vendas mediante recebimento de um novo estoque. Os representantes de vendas devem contar fisicamente todas as amostras que recebem e confirmar que os itens estão em sua posse. Para obter mais informações, consulte [Confirmando o recebimento do estoque de amostra \(na página 586\)](#).
- **Contagem de Auditoria Provisória.** O administrador de amostras pode solicitar uma contagem provisória a qualquer momento. Trata-se de uma solicitação para contar o estoque e informar com base nele. Uma contagem de auditoria provisória costuma ser realizada como uma auditoria de caso especial em que ocorre atividade fraudulenta potencial, ou aparentemente haja um problema no rastreamento do estoque. Ela funciona como um ponto de verificação para o administrador de amostras. Para obter mais informações, consulte [Solicitando uma contagem de estoque provisória \(na página 581\)](#).
- **Contagem de Auditoria Final.** O administrador de amostras solicita a contagem de auditoria final. Nesse caso, o período do estoque está chegando ao fim e todas as amostras devem ser contabilizadas. O representante de venda deve contar e registrar a contagem física final de cada amostra e enviar o relatório de auditoria final. Para criar um relatório de auditoria, o representante de vendas pode ir até a página inicial Relatório de auditoria do estoque e criar um novo relatório de auditoria do estoque. O representante de vendas também pode acionar a criação automática do relatório de auditoria final. Para obter mais informações, consulte [Fechando um Período de Estoque \(na página 582\)](#).
- **Reconciliação.** Quando a contagem de auditoria final estiver concluída, o representante de vendas deverá reconciliar o estoque. Para essa reconciliação, o rastreamento das transações de amostra internas é comparado com a contagem física final. Qualquer discrepância é registrada. Se não houver nenhuma discrepância, a reconciliação terá êxito, e o período do estoque será marcado como reconciliado. Para obter mais informações, consulte [Corrigindo discrepâncias de contagem física e eletrônica \(na página 601\)](#) e [Reconciliando um período do estoque \(na página 583\)](#).

**OBSERVAÇÃO:** o administrador da sua empresa determinará quais guias estão disponíveis para você. Se a sua responsabilidade não incluir rastrear informações do período do estoque, a guia Período do estoque poderá ser excluída da configuração.

### Tipos de períodos do estoque

Como a reconciliação do estoque de amostras pode acontecer em uma frequência como uma vez por mês, o Oracle CRM On Demand Samples Management permite reconciliar sempre que o administrador de amostras solicitar. Ele fornece três tipos de períodos do estoque para garantir máxima flexibilidade.

A tabela a seguir descreve os tipos de períodos do estoque.

Período do Estoque	Descrição
Ativo	O período atual. Ele não mostra nenhuma data de término e não está reconciliado. Você pode inserir qualquer tipo de transação de amostras, inclusive adicionar novos produtos. As contagens de estoque são ajustadas de acordo.
Inativo	Um período passado, não reconciliado. Ele mostra uma data de término, mas ainda não foi reconciliado. Você pode informar qualquer tipo de transação de amostras, exceto novos produtos para o estoque. As contagens de estoque são afetadas de acordo. A configuração padrão do Oracle CRM On Demand fornece um período inativo.
Reconciliado	Um período passado, inativo. Ele mostra uma data de término e foi reconciliado com êxito. Você não pode realizar transações nesse período do estoque bloqueado.

A configuração padrão no Oracle CRM On Demand para o gerenciamento de amostras fornece três períodos não reconciliados: um ativo e dois inativos. Você pode ter vários períodos do estoque reconciliados, mas apenas um período do estoque ativo aberto por vez.

### Trabalhando com a página inicial Período do estoque

A página inicial Período do estoque é o ponto de partida para gerenciar períodos do estoque. Essa página contém várias seções e exibe informações relevantes.

**OBSERVAÇÃO:** o administrador da empresa pode personalizar a apresentação de página inicial Período do estoque. Além disso, se a função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar seções à página e removê-las da página.

**Antes de começar.** Para trabalhar com períodos do estoque, a função de usuário deve incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas.

#### Criando um período do estoque

Apenas o administrador da amostra da empresa pode criar um período do estoque. Os representantes de vendas não podem criar períodos do estoque. O administrador de amostras cria o período do estoque inicial para cada representante de vendas que usa o Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Para obter mais informações, consulte [Criando períodos do estoque para usuários \(na página 1485\)](#) e [Criando registros \(na página 54\)](#).

#### Trabalhando com listas de períodos do estoque

A seção Lista de períodos do estoque mostra algumas listas filtradas. As listas filtradas são subconjuntos ou grupos de registros que permitem limitar o número de registros com o qual trabalhar por vez. O Oracle CRM On Demand apresenta um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas. Você e seus gerentes podem criar listas adicionais, baseadas em diferentes critérios.

A tabela a seguir descreve as listas padrão para períodos do estoque.

Lista de Períodos do Estoque	Filtros
Todos os Períodos do Estoque	Todos os períodos do estoque para os quais você tem visibilidade, independentemente de quem seja o proprietário do período do estoque.
Períodos do estoque recém-modificados	Todos os períodos do estoque com o seu nome no campo Proprietário, classificadas pela data de modificação.

Para visualizar uma lista, clique no nome dela.

Para criar uma nova lista, clique em Nova. Para obter mais informações sobre criação de listas, consulte Criando e refinando listas (consulte [Creating and Refining Lists](#) na página 140).

Para revisar todas as listas disponíveis, criar uma nova, ou visualizar, editar ou excluir uma existente, clique em Gerenciar Listas. Essa página também inclui as listas padrão entregues pelo Oracle CRM On Demand. Essas listas são apenas para visualização. Portanto, não pode ser editadas ou excluídas.

### Exibindo períodos do estoque recentes

A seção Períodos do estoque recém-modificados mostra os períodos do estoque modificados mais recentemente.

Clique em Exibir lista completa para expandir a lista.

### Adicionando seções à página inicial O período do estoque

Se a função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar algumas ou todas as seções a seguir à página inicial Período do estoque:

- Períodos do estoque recém-criados
- Períodos do estoque recém-modificados
- Meus períodos do estoque recém-criados
- Meus períodos do estoque recém-modificados
- Seções de relatório adicionais (O administrador da empresa pode disponibilizar seções de relatório para exibição na página inicial Período do estoque.)

### Para adicionar seções à página inicial Período do estoque

- 1 Na página inicial Período do estoque, clique em Editar layout.
- 2 Na página Apresentação da página inicial Período do estoque, clique nas setas para adicionar ou remover seções e organizá-las na página. Clique em Salvar.

### Informações Relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a períodos do estoque:

- [Período do Estoque \(na página 576\)](#)
- [Campos de Período de Estoque \(na página 583\)](#)
- [Gerenciando Períodos de Estoque \(na página 578\)](#)

## Gerenciando Períodos de Estoque

Para obter procedimentos passo a passo para gerenciar períodos do estoque, consulte:

- Adicionando estoque de amostra a um período de estoque (consulte [Adicionando estoque de amostra a um período do estoque](#) na página 579)

- Adicionando transações de amostra a um período de estoque (consulte [Adicionando transações de amostra a um período do estoque](#) na página 580)
- [Adicionando livros a um período de estoque](#) (na página 580)
- Criando um relatório de auditoria de estoque para um período de estoque (consulte [Criando um relatório de auditoria de estoque para um período do estoque](#) na página 581)
- [Solicitando uma contagem de estoque provisória](#) (na página 581)
- [Fechando um período de estoque](#) (na página 582)
- Reconciliando um período de estoque (consulte [Reconciliando um período do estoque](#) na página 583)

Para ver os procedimentos passo a passo que são comuns a vários tipos de registro, consulte:

- [Criando Registros](#) (na página 54)
- [Atualizando Detalhes dos Registros](#) (na página 123)
- Vinculando registros ao seu registro selecionado (consulte [Linking Records to Your Selected Record](#) na página 126)
- [Trabalhando com Listas](#) (na página 135)

**OBSERVAÇÃO:** Os administradores da empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, como alterar os nomes dos tipos de registro, campos e opções em listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a períodos do estoque:

- [Período do Estoque](#) (na página 576)
- [Campos de Período de Estoque](#) (na página 583)
- Trabalhando com a página inicial Período de estoque (consulte [Trabalhando com a página inicial Período do estoque](#) na página 577)

## Adicionando estoque de amostra a um período do estoque

Os administradores de amostra usam a página Edição do estoque de amostra para adicionar um item de linha de estoque de amostra a um período de estoque para um representante de vendas ou atualizar detalhes de um item de linha de estoque de amostra existente. A página Edição do estoque de amostra mostra o conjunto completo de campos do estoque de amostra.

Os representantes de vendas não podem adicionar ou excluir itens de linha de estoque de amostra em um período do estoque. Porém, ao realizar contagens de auditoria provisória e final, os representantes de vendas devem editar o campo Contagem física no item de linha de estoque de amostra em um período do estoque. Para obter mais informações sobre contagens de auditoria, consulte [Solicitando uma contagem de estoque provisória](#) (na página 581) e [Fechando um período do estoque](#) (consulte [Fechando um período de estoque](#) na página 582).

**Antes de começar.** Para adicionar itens de linha de estoque de amostra a um período do estoque, a função de usuário deve incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas.

### *Para adicionar um item de linha de estoque de amostra a um período do estoque*

- 1 Na página Lista de períodos de estoque, faça drill-down no campo Data de início para abrir o registro do período de estoque que você deseja.
- 2 Na página Detalhes do período do estoque, clique em Novo na seção Estoque de amostra.
- 3 Na página Edição do estoque de amostra, preencha os campos obrigatórios. Clique em Salvar.

Para obter mais informações sobre os campos dessa página, consulte [Campos de estoque de amostra \(na página 587\)](#).

**OBSERVAÇÃO:** este procedimento será apropriado se você estiver adicionando um número reduzido de produtos. Para adicionar vários registros de estoque, é recomendável criar um arquivo de importação (consistindo nos registros de estoque apropriados) e, em seguida, pedir ao administrador da empresa para carregar os dados no período do estoque.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao estoque de amostra:

- [Estoque de Amostra \(na página 585\)](#)
- [Gerenciando Estoque de Amostra \(na página 585\)](#)
- [Campos de Estoque de Amostra \(na página 587\)](#)

### Adicionando transações de amostra a um período do estoque

Use a página Edição da transação de amostra para adicionar um item de linha de transação de amostra a um período do estoque ou atualizar detalhes de um item de linha de transação de amostra existente. A página Edição da transação de amostra mostra o conjunto completo de campos de uma transação de amostra.

**Antes de começar.** Para adicionar transações de amostra a um período do estoque, a função de usuário deve incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas.

#### *Para adicionar uma transação de amostra a um período de estoque*

- 1 Na página Lista de períodos de estoque, faça drill-down no campo Data de início para abrir o registro do período de estoque que você deseja.
- 2 Na página Detalhes do período do estoque, clique em Novo na seção Transações de amostra.
- 3 Na página Edição da transação de amostra, preencha os campos obrigatórios. Clique em Salvar.  
Para obter mais informações sobre os campos dessa página, consulte [Campos de transação de amostra \(na página 624\)](#).

### Informações Relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a transações de amostra:

- [Transações de Amostra \(na página 592\)](#)
- [Trabalhando com a página inicial Transação de amostra \(na página 593\)](#)
- [Gerenciando Transações de Amostra \(na página 595\)](#)
- [Campos de Transação de Amostra \(na página 624\)](#)

### Adicionando livros a um período de estoque

Use o procedimento a seguir para adicionar livros a um período de estoque ativo. Quando você adiciona um livro a um período de estoque ativo, pode modificá-lo ou removê-lo depois. Nesse procedimento, pressupõe-se que o livro é exibido como um item relacionado na página de detalhes do período de estoque. Para obter mais informações sobre a exposição de itens relacionados, consulte Personalizando apresentações de itens relacionados (consulte [Customizing Related Item Layouts](#) na página 1350).

#### *Para adicionar um livro a um período de estoque*

- 1 Na página Lista de períodos de estoque, faça drill-down no campo Data de início para abrir o registro do período de estoque que você deseja.
- 2 Na página Detalhes do período de estoque, clique em Adicionar na seção Livros da página.

- 3 No seletor de livros, escolha o livro que você deseja adicionar ao período de estoque e clique em OK.  
Para obter mais informações sobre livros, consulte Gerenciamento de livros (consulte [Book Management](#) na página 1527).
- 4 Quando solicitado, feche o período de estoque clicando no botão Fechar.  
Quando um período de estoque é fechado, um relatório de auditoria de estoque é gerado, e um novo período de estoque é criado. Todo o estoque de amostras e informações de livros anexados ao período de estoque fechado são copiados para o novo período de estoque e para o relatório de auditoria de estoque. Para obter mais informações, consulte [Fechando um período de estoque \(na página 582\)](#).

## Criando um relatório de auditoria de estoque para um período do estoque

Use a página Edição do relatório de auditoria de estoque para criar um para um período do estoque ou atualizar os detalhes de um já existente. A página Edição do relatório de auditoria de estoque mostra o conjunto completo de campos de um relatório de auditoria de estoque.

**Antes de começar.** Para criar um relatório de auditoria de estoque a um período do estoque, a função de usuário deve incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas.

### *Para criar um relatório de auditoria de estoque para um período do estoque*

- 1 Na página Lista de períodos do estoque, faça drill-down no campo Data de início para abrir o registro do período do estoque que você deseja
- 2 Na página Detalhes do período do estoque, clique em Novo na seção Relatórios de auditoria do estoque.
- 3 Na página Edição do relatório de auditoria de estoque, complete os campos obrigatórios e clique em Salvar.  
Para obter mais informações sobre os campos dessa página, consulte [Campos do relatório de auditoria de estoque](#) (consulte [Campos do relatório de auditoria de estoque](#) na página 590).  
Depois de criar um relatório de auditoria de estoque, você não poderá alterá-lo. Se for observado um erro em um relatório de auditoria de estoque gerado, você deverá criar um ajuste de estoque para corrigir o erro primeiro e, em seguida, gerar um novo depois de processar o ajuste de estoque.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas aos relatórios de auditoria de estoque:

- [Relatório de Auditoria de Estoque](#) (consulte [Relatório de Auditoria do Estoque](#) na página 589)
- [Gerenciando relatórios de auditoria de estoque](#) (na página 589)
- [Campos do relatório de auditoria de estoque](#) (na página 590)

## Solicitando uma contagem de estoque provisória

Ao retornarem ao escritório, os representantes de vendas costumam precisar fazer uma contagem do estoque físico. Eles solicitam uma contagem de estoque provisória, o que permite auditar o estoque de amostras e enviar as informações ao administrador de amostras. O administrador de amostras normalmente emite um requisito de auditoria física do estoque. A auditoria provisória se baseia em diretrizes corporativas. Uma contagem de auditoria provisória costuma ser realizada como uma auditoria de caso especial em que ocorre atividade fraudulenta potencial, ou aparentemente haja um problema no rastreamento do estoque. Ela funciona como um ponto de verificação para o administrador de amostras.

Você pode contar o estoque físico a qualquer momento durante o período do estoque não reconciliado. Apenas os períodos do estoque ativos são levados em consideração quando você seleciona uma contagem de estoque provisória.

**Antes de começar.** Para solicitar uma contagem de estoque provisória, a função de usuário deve incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas.

### **Para solicitar uma contagem de estoque provisória**

- 1 Na página Lista de períodos do estoque, faça drill-down no campo Data de início para abrir o registro do período do estoque no qual você deseja realizar uma auditoria.
- 2 Para cada item de linha Estoque de amostra, informe um valor no campo Contagem física.  
O valor que você informa no campo Contagem física deve corresponder às quantidades físicas disponíveis para cada produto.
- 3 Clique em Contagem Provisória.  
Ocorre o seguinte:
  - O valor no campo Última contagem física muda para refletir o valor da quantidade física anterior ao valor da quantidade física atual. Em seguida, você pode validar e comparar a contagem física anterior com a nova.
  - Um novo relatório de auditoria do estoque é criado quando todos os itens de linha são copiados do estoque atual.
  - O período do estoque atual permanece aberto.

**OBSERVAÇÃO:** o botão **Contagem provisória** só permanece habilitado para períodos do estoque ativos.

### **Fechando um período de estoque**

Quando um período de estoque fecha, o representante de vendas deve contar e registrar a contagem física final para cada amostra e enviar o relatório de auditoria final. Ele envia a contagem de auditoria final (por produto ou número de lote), fechando o período de estoque. Ao fechar um período de estoque, você o fecha e aciona a criação de um relatório de auditoria de estoque. Você só pode fechar períodos de estoque ativos.

Fechar um período do estoque também é uma etapa importante do [Processo de reconciliação do estoque \(na página 587\)](#).

**Antes de começar.** Para fechar um período do estoque, a função de usuário deve incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas.

### **Para fechar um período do estoque**

- 1 Na página Lista de períodos de estoque, faça drill-down no campo Data de início para abrir o registro do período de estoque que você deseja fechar.
- 2 Para cada item de linha Estoque de amostra, informe um valor no campo Contagem física.  
O valor que você informa no campo Contagem física deve corresponder à quantidade física disponível para cada produto.
- 3 Clique em Fechar.  
Quando você clica em Fechar, acontecerá o seguinte:
  - O período do estoque aberto na etapa 1 é fechado atribuindo-se uma data de término do período do estoque, e um novo período do estoque é criado contendo todos os registros que estavam no período do estoque anterior.
  - Os valores do campo Contagem física (nos registros Estoque de amostra) no período do estoque anterior são copiados para o campo Saldo de abertura (nos registros Estoque de amostra correspondentes) no novo período do estoque.
  - Todas as amostras não expiradas são copiadas do período do estoque anterior para o novo.
  - Qualquer amostra expirada com uma quantidade maior que zero será copiada do período do estoque anterior para o novo.
  - Todas as informações do livro associadas ao antigo período de estoque serão copiadas para o novo período de estoque.

- Um Relatório de Auditoria de Estoque é criado. Todas as informações do livro e estoque de amostra associadas ao período de estoque antigo são copiadas no novo Relatório de Auditoria do Estoque.

**OBSERVAÇÃO:** quando você clica no botão Fechar, uma mensagem de erro é exibida caso o status do período do estoque não seja Ativo ou o campo Contagem física esteja vazio em todos os registros do estoque de amostra.

- 4 Retorne à página Lista de períodos de estoque e abra o mesmo registro de período de estoque aberto na Etapa 1.

Observe que o relatório de auditoria de estoque foi gerado como um filho do período de estoque fechado. Ele contém uma captura dos registro de estoque e da contagem física final quando o período de estoque fecha. O relatório de auditoria de estoque e seus registros associados estão bloqueados, não podendo ser alterados e continuando uma trilha de auditoria histórica para o administrador de amostras.

## Reconciliando um período do estoque

Os representantes de vendas devem reconciliar suas amostras pelo menos uma vez ao ano. Você pode começar reconciliações em momentos diferentes durante o ano, mas apenas em períodos do estoque fechados. Todas as transações associadas a um período do estoque devem ser concluídas para que o período do estoque seja totalmente reconciliado.

Reconciliar um período do estoque é a etapa final do [Processo de reconciliação do estoque \(na página 587\)](#).

**Antes de começar.** Para reconciliar um período do estoque, a função de usuário deve incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas.

### Para reconciliar um período do estoque

- 1 Na página Lista de períodos do estoque, faça drill-down no campo Data de início para abrir o registro do período do estoque que você deseja reconciliar.

O período do estoque aberto deve ser fechado. Você só poderá reconciliar um período se não houver nenhuma diferença entre a contagem física e o valor calculado pelo Oracle CRM On Demand e se não houver transações pendentes no período do estoque.

- 2 Clique em Reconciliar.

Uma mensagem de erro será exibida se alguma das seguintes condições for verdadeira:

- Há transações associadas ao período do estoque com um status Em andamento.
- Há períodos do estoque anteriores que continuam abertos.
- A variação não está dentro de um limite aceitável. Atualmente, a variação é definida como zero.

- 3 Retorne à página Lista de períodos de estoque e abra o mesmo registro de período de estoque aberto na Etapa 1. Se houver êxito na reconciliação, o indicador Reconciliado será selecionado.

**OBSERVAÇÃO:** os usuários finais devem criar transações de transferência para qualquer amostra transferida para outro representante ou devolvida à sede durante o período anterior à reconciliação. Além disso, os usuários móveis devem sincronizar o banco de dados local com o banco de dados do servidor antes do envio de uma contagem de estoque. Essa sincronização será importante se eles estiverem gravando amostras recebidas em um período anterior ou se estiverem gravando amostras recebidas em um período que ainda não está ativo.

## Campos de Período de Estoque

Use a página Edição do período do estoque para adicionar um período do estoque ou atualizar detalhes de um período do estoque existente. Ela mostra o conjunto completo de campos de um período do estoque.

**DICA:** você também pode editar períodos do estoque na página Lista de períodos do estoque e na página Detalhes do período do estoque. Para obter mais informações sobre como atualizar registros, consulte [Atualizando detalhes do registro \(consulte Atualizando detalhes dos registros na página 123\)](#).

**OBSERVAÇÃO:** Os administradores da empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, como alterar os nomes dos tipos de registro, campos e opções em listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

A tabela a seguir fornece informações adicionais sobre alguns dos campos de período do estoque. A maioria desses campos é somente leitura para representantes de vendas, mas editáveis para administradores de amostra. Os campos Ativo e Reconciliado são definidos automaticamente pelo Oracle CRM On Demand de acordo com a conclusão ou a reconciliação de um período do estoque.

Campo	Descrição
Data de Início	A data de início do período do estoque.
Data de Término	A data em que esse período do estoque expira.
Ativo	<p>Esta caixa de seleção é definida automaticamente pelo Oracle CRM On Demand e indica se o período do estoque está ativo ou fechado:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Se estiver marcada, o período do estoque estará ativo atualmente. Todas as amostras entregues atuais e itens promocionais usam esse período do estoque ativo para processamento.</li> <li>■ Se não estiver marcada, o período do estoque foi concluído, foi fechado ou está inativo.</li> </ul> <p>Para obter mais informações, consulte <a href="#">Fechando um período de estoque (na página 582)</a>.</p>
Proprietário	O proprietário do período do estoque.
Criado	A data e o usuário que criou o período do estoque.
Modificado	A data e o usuário que modificou o período do estoque pela última vez.
Reconciliado	<p>O Oracle CRM On Demand define esta caixa de seleção automaticamente. Ela indica se o processo de reconciliação foi ou não executado com êxito no período do estoque:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Se marcada, o período do estoque foi totalmente reconciliado sem nenhuma discrepância, está inativo e bloqueado.</li> <li>■ Se não estiver marcada, o período do estoque não foi reconciliado com êxito.</li> </ul> <p>Para obter mais informações, consulte <a href="#">Reconciliando um período do estoque (na página 583)</a>.</p>

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a períodos do estoque:

- [Período do Estoque \(na página 576\)](#)
- [Gerenciando Períodos de Estoque \(na página 578\)](#)
- [Trabalhando com a página inicial Período de estoque \(consulte \[Trabalhando com a página inicial Período de estoque\]\(#\) na página 577\)](#)

## Estoque de Amostra

Use as páginas Estoque de amostra para criar, atualizar e rastrear registros do estoque de amostra.

Um registro do *estoque de amostra* dá ao representante de vendas informações sobre o produto categorizado como qualificado para entrega de uma amostra. O administrador de amostras aprova o produto e atribui uma quantidade ao representante de vendas. O representante de vendas pode manter a amostra até distribuí-la para um médico, uma clínica ou dependências hospitalares validadas. Um registro do estoque de amostra pode ser definido no nível do produto ou do lote de amostra. As regras sobre a quantidade que pode ser distribuída a qualquer contato são mantidas no registro de alocação da amostra do produto. O registro de alocação e o registro do estoque de amostra rastreiam o processo de execução de uma chamada de vendas e de entrega de uma amostra ou de um item promocional.

### Sobre o processo de rastreamento para registros do estoque de amostra

Quando o administrador de amostras envia remessas de amostra para usuários finais no campo, o representante de vendas deve confirmar o recebimento do estoque de amostra. O representante de vendas deve receber fisicamente o estoque de amostra, contá-lo e confirmar a quantidade. Esse processo constitui o ponto de partida do processo de rastreamento do estoque de amostra e acaba resultando na reconciliação do estoque ao final do período do estoque.

Durante um período de estoque, o representante de vendas pode ter solicitações do gerente de administração de amostras para realizar auditorias em um estoque. Em seguida, o representante de vendas usa os registros do estoque de amostra para gerar um relatório de auditoria de estoque. Quando um período de estoque termina, o estoque é contado e mantido no registro do estoque de amostra e o estoque restante é copiado para o novo período de estoque. A reconciliação do período de estoque confirma se o estoque corresponde aos cálculos obtidos pelo processamento dos registros de transação dos produtos. Todos os registros devem coincidir antes de o período de estoque ser considerado *reconciliado*.

### Gerenciando Estoque de Amostra

Para procedimentos passo a passo de gerenciamento do estoque de amostra, consulte:

- [Calculando um total em execução do estoque de amostra \(na página 586\)](#)
- [Confirmando o recebimento do estoque de amostra \(na página 586\)](#)
- [Processo de reconciliação do estoque \(na página 587\)](#)
- Adicionando estoque de amostra a um período de estoque (consulte [Adicionando estoque de amostra a um período do estoque](#) na página 579)

Para ver os procedimentos passo a passo que são comuns a vários tipos de registro, consulte:

- [Criando Registros \(na página 54\)](#)
- [Atualizando Detalhes dos Registros \(na página 123\)](#)
- Vinculando registros ao seu registro selecionado (consulte [Linking Records to Your Selected Record](#) na página 126)
- [Trabalhando com Listas \(na página 135\)](#)

**OBSERVAÇÃO:** Os administradores da empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, como alterar os nomes dos tipos de registro, campos e opções em listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao estoque de amostra:

- [Estoque de Amostra \(na página 585\)](#)
- [Campos de Estoque de Amostra \(na página 587\)](#)

### Calculando um total em execução do estoque de amostra

No início de um período do estoque, um representante de vendas pode ter *quantidade n* de *produto x*. Durante o período do estoque, o representante de vendas realiza várias tarefas de transação (por exemplo: transferências em, transferências externas, entregas de amostras, ajustes e confirmações). À medida que cada tarefa de transação é iniciada e concluída, o Oracle CRM On Demand atualiza a contagem em execução do produto x.

Com base na atividade da transação de amostra, o Oracle CRM On Demand mantém um registro da contagem atual de todos os produtos calculando o *saldo de estoque do representante*. Para calculá-lo, o Oracle CRM On Demand usa a quantidade do produto x no início de cada período do estoque e faz o seguinte:

- Adiciona confirmações de envio
- Adiciona transações de amostra do tipo Transferir em
- Subtrai transações de amostra do tipo Transferência externa
- Subtrai transações de amostra do tipo Desembolso (uma transação de entrega de amostra)
- Subtrai transações de amostra do tipo Devolução
- Adiciona ou subtrai transações de amostra dependendo do tipo Ajuste de estoque e do valor no campo de quantidade. Um número negativo é aceitável para indicar uma perda, um roubo ou um erro humano.

**Antes de começar.** Para exibir a contagem em execução do estoque de amostra, o campo Contagem do sistema deve ser exibido nas páginas Detalhes do estoque de amostra e Edição do estoque de amostra. Por padrão, como o campo Contagem do sistema não é exibido, entre em contato com o administrador de amostras para configurar a definição do campo para páginas de estoque de amostra. Para obter mais informações sobre o gerenciamento de campo, consulte [Página Personalização do aplicativo do tipo de registro](#) (consulte [Página Personalização da aplicação do tipo de registro](#) na página 1286).

### Para exibir a quantidade na última contagem física

- 1 Na página Lista de períodos de estoque, faça drill-down no campo Data de início para abrir o registro do período de estoque que você deseja.
- 2 Na página Detalhes do período do estoque, vá até a seção Estoque de amostra.  
Para cada item de linha Estoque de amostra, o valor no campo Última contagem física mostra a quantidade do estoque no momento em que o último relatório de auditoria do estoque foi executado. O campo Contagem do sistema mostra a quantidade de amostra inicial transferida pela sede para o representante de vendas. Para obter mais informações sobre os campos nessa página, consulte [Campos de estoque de amostra \(na página 587\)](#).

### Confirmando o recebimento do estoque de amostra

Quando o administrador de amostras enviar amostras para usuários finais no campo, quando eles trocarem amostras ou quando devolverem amostras à sede, o destinatário da transação deverá confirmar o recebimento do estoque de amostra. O destinatário deve receber fisicamente o estoque de amostra, contá-lo e confirmar a quantidade. Essa etapa é o ponto de partida para rastrear o estoque de amostra e acaba resultando na reconciliação do estoque de amostra ao final do período.

O Oracle CRM On Demand Samples Management dá suporte à migração eletrônica do estoque de amostra por meio do processo [Criando uma Transferência de Amostras \(na página 596\)](#). As amostras são roteadas para um destinatário que deve confirmar o recebimento das amostras para que o Oracle CRM On Demand possa transferir o novo estoque para o período do estoque ativo do destinatário.

Os usuários finais podem confirmar o recebimento parcial ou completo de uma transferência de amostras. Para obter mais informações, consulte o seguinte:

- [Confirmando o recebimento completo de uma transferência de amostras \(na página 596\)](#)
- [Confirmando o recebimento parcial de uma transferência de amostras \(na página 597\)](#)

**Antes de começar.** Para confirmar o recebimento de um estoque de amostra, a função de usuário deve incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas.

**OBSERVAÇÃO:** Durante a confirmação do recebimento do estoque de amostra, se o usuário final ainda não tiver registros correspondentes ao produto de amostra, ao lote de amostras ou ao período do estoque associado ao estoque de amostra transferido, o Oracle CRM On Demand criará esses registros.

### Processo de reconciliação do estoque

Este tópico descreve como reconciliar o estoque.

**Antes de começar.** Faça o seguinte:

- Sua função de usuário deve incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas e o privilégio Ativar ajuste de amostras.
- Cumpra os seguintes requisitos:
  - **Verifique se os períodos de estoque anteriores estão reconciliados.** Os usuários devem reconciliar os períodos de estoque anteriores em ordem cronológica. Essa é uma preocupação apenas se a configuração da empresa permitir mais de um período inativo não reconciliado.
  - **Confirme o recebimento das transferências de estoque.** Os usuários devem enviar confirmação para todas as remessas de estoque de amostra.
  - **Crie transações de transferência para amostras transferidas.** Os usuários devem criar transações de transferência para amostras transferidas para outro representante ou devolvidas para a matriz.
  - **Os usuários móveis devem sincronizar com o banco de dados do servidor.** Os usuários móveis devem sincronizar o banco de dados local com o banco de dados do servidor antes de enviar uma contagem de estoque. Esse requisito é importante para o registro de amostras recebidas em um período anterior.

### Restrições aplicáveis à reconciliação de estoque

Observe as seguintes restrições:

- As contagens de amostras transferidas e recebidas não são refletidas na contagem do estoque até seus registros serem enviados.
- Um período do estoque não pode ser reconciliado se houverem discrepâncias entre a contagem física do estoque e a contagem eletrônica do mesmo. Se houver uma discrepância, ela deve ser corrigida antes do usuário reconciliar o período.

Para reconciliar o estoque, realize as seguintes tarefas:

- 1 [Fechando um período de estoque \(na página 582\)](#)
- 2 [Corrigindo discrepâncias entre contagem física e eletrônica \(consulte \[Corrigindo discrepâncias de contagem física e eletrônica\]\(#\) na página 601\)](#)
- 3 [Reconciliando um período de estoque \(consulte \[Reconciliando um período do estoque\]\(#\) na página 583\)](#)

### Campos de Estoque de Amostra

Use a página Editar estoque de amostra para adicionar um novo registro de estoque de amostra a um período de estoque, ou para atualizar detalhes de um registro de estoque de amostra existente. A página Editar estoque de amostra exibe o conjunto completo de campos para um estoque de amostra.

**DICA:** você pode editar um estoque de amostra na página [Estoque de amostra - Lista](#) e na página [Estoque de amostra - Detalhe](#). Para obter mais informações sobre como atualizar registros, consulte [Atualizando detalhes do registro](#) (consulte [Atualizando detalhes dos registros](#) na página 123).

**OBSERVAÇÃO:** Os administradores da empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, como alterar os nomes dos tipos de registro, campos e opções em listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

A tabela a seguir fornece informações adicionais sobre alguns campos de estoque de amostra.

Campo	Descrição
Amostra	O produto associado a esse registro de estoque de amostra. <b>OBSERVAÇÃO:</b> na criação de um novo registro de estoque de amostra, somente produtos categorizados como amostras (produtos do tipo de categoria Amostras entregues) podem ser informados nesse campo.
Nº do Lote	O número do lote associado ao produto de amostra selecionado. Este campo é opcional. <b>OBSERVAÇÃO:</b> ao adicionar ou atualizar um registro de amostra de estoque, clique no ícone Pesquisar para selecionar um lote de amostra. Somente lotes de amostra rastreados por número do lote no estoque (ou seja, lotes de amostra com a caixa de seleção Estoque por lote selecionada) estão disponíveis. Para obter mais informações sobre lotes de amostra, consulte <a href="#">Lotes de amostra (na página 640)</a> e <a href="#">Campos de lote de amostra (na página 642)</a> .
Saldo de Abertura	A quantidade inicial recebida da matriz no início do período do estoque.
Última Contagem Física	A quantidade em estoque no momento do último relatório de auditoria do estoque realizado.
Contagem Física	Contagem física do saldo disponível. O representante de vendas informa esse valor. <b>OBSERVAÇÃO:</b> esse é o único campo que o representante de vendas pode alterar.
Contagem do Sistema	A quantidade inicial transferida pela matriz para o representante de vendas. Para obter mais informações sobre como visualizar uma contagem atual do estoque de amostra, consulte <a href="#">Calculando o total atual do estoque de amostra (consulte Calculando um total em execução do estoque de amostra na página 586)</a> . <b>OBSERVAÇÃO:</b> por padrão, o campo Contagem do sistema não é exibido nas páginas Estoque de amostra - Detalhe e Editar estoque de amostra. Entre em contato com o administrador de amostras para realizar a configuração de campos para as páginas de estoque de amostra.
Diferença	A diferença entre o valor do campo Contagem física e o do campo Última contagem física. O Oracle CRM On Demand preenche automaticamente esse campo quando um período do estoque é fechado. Para obter mais informações, consulte <a href="#">Fechando um período do estoque (consulte Fechando um período de estoque na página 582)</a> .
Nº do lote: Data de Expiração	A data na qual a amostra expira. Essa data é relevante quando se usa um lote de amostra para rastrear registros de estoque de amostra.

Campo	Descrição
Nº do lote: Data de Corte	Uma data calculada de quando a amostra expira. A fórmula usada para calcular a data de corte do número de lote é a seguinte: Data de expiração menos o número de Dias curtos é igual à Data de corte.
Criado	A data, marcador de data/hora e usuário que criou esse registro de estoque de amostra.
Modificado	A data, marcador de data/hora e último usuário que modificou esse registro de estoque de amostra.

### Informações Relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas aos estoques de amostra:

- [Estoque de Amostra \(na página 585\)](#)
- [Gerenciando Estoque de Amostra \(na página 585\)](#)
- Adicionando estoque de amostra a um período de estoque (consulte [Adicionando estoque de amostra a um período do estoque](#) na página 579)

## Relatório de Auditoria do Estoque

Use as páginas de Relatório de auditoria de estoque para criar e rastrear relatórios de auditoria de estoque.

Um *relatório de auditoria de estoque* é gerado pelo Oracle CRM On Demand quando um representante de vendas cria uma contagem de auditoria provisória ou final para o período do estoque. Os administradores e representantes de vendas podem visualizar contagens de estoque enviadas anteriormente (períodos de fechamento provisório e final) na página Relatório de auditoria de estoque - Lista.

O relatório de auditoria de estoque é uma ferramenta útil para administradores de conformidade de amostra verificarem se as amostras estão sendo distribuídas corretamente entre os representantes de vendas. Os relatórios de auditoria de estoque permitem que os administradores de conformidade cumpram os requisitos regulamentados durante o ano. Depois de criado, o relatório de auditoria de estoque não pode ser alterado.

**OBSERVAÇÃO:** o administrador da sua empresa determinará quais guias estão disponíveis para você. Se não fizer parte das suas responsabilidades rastrear informações do relatório de auditoria de estoque, a guia Relatório de auditoria de estoque provavelmente não estará na sua configuração.

### Gerenciando relatórios de auditoria de estoque

Para obter procedimentos detalhados do gerenciamento de relatórios de auditoria do estoque, consulte:

- [Solicitando uma contagem de estoque provisória \(na página 581\)](#). Uma contagem de auditoria provisória é uma solicitação para contar o estoque e gerar um relatório de auditoria de estoque.
- Fechamento de um período do estoque (consulte [Fechando um período de estoque](#) na página 582). Os usuários finais devem contar e registrar a contagem física final para cada amostra e enviar o relatório de auditoria final. O fechamento de um período do estoque automaticamente aciona a criação do relatório de auditoria de estoque final.

Para ver os procedimentos passo a passo que são comuns a vários tipos de registro, consulte:

- [Criando Registros \(na página 54\)](#)
- [Atualizando Detalhes dos Registros \(na página 123\)](#)
- Vinculando registros ao seu registro selecionado (consulte [Linking Records to Your Selected Record](#) na página 126)

- [Trabalhando com Listas \(na página 135\)](#)
- [Anexando arquivos a registros por meio de campos de anexo \(na página 180\)](#)

**OBSERVAÇÃO:** Os administradores da empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, como alterar os nomes dos tipos de registro, campos e opções em listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas aos relatórios de auditoria de estoque:

- [Relatório de Auditoria de Estoque \(consulte \[Relatório de Auditoria do Estoque\]\(#\) na página 589\)](#)
- [Campos do relatório de auditoria de estoque \(na página 590\)](#)
- [Criando um relatório de auditoria de estoque para um período de estoque \(consulte \[Criando um relatório de auditoria de estoque para um período do estoque\]\(#\) na página 581\)](#)

### Campos do relatório de auditoria de estoque

Use a página Relatório de auditoria de estoque - Lista para visualizar os registros do relatório de auditoria de estoque. Após a criação ou geração desse relatório, você não pode alterá-lo.

**OBSERVAÇÃO:** Os administradores da empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, como alterar os nomes dos tipos de registro, campos e opções em listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

A tabela a seguir fornece informações adicionais sobre alguns campos do relatório de auditoria de estoque.

Campo	Descrição
<b>Informações-chave do relatório de auditoria do estoque</b>	
Tipo	O tipo do relatório de auditoria de estoque, que pode ser: <ul style="list-style-type: none"><li>■ <b>Contagem de Estoque de Fechamento.</b> Esse tipo de relatório de auditoria de estoque fecha um período do estoque contando e registrando a contagem física final de cada amostra. Você pode fechar somente períodos do estoque ativos (para obter mais informações, consulte <a href="#">Fechando um período do estoque</a> na página 582)).</li><li>■ <b>Contagem de Estoque Provisório.</b> Esse tipo de relatório de auditoria do estoque conta seu estoque físico a qualquer momento durante o período do estoque ativo não reconciliado. São considerados somente períodos de estoque ativos quando você solicita uma contagem de estoque provisória (para obter mais informações, consulte <a href="#">Solicitando uma contagem de estoque provisória (na página 581))</a>).</li></ul>
Status	O status do relatório de auditoria de estoque descreve o estado do registro e pode ser: <ul style="list-style-type: none"><li>■ <b>Em andamento.</b> O estado inicial de um relatório de auditoria de estoque.</li><li>■ <b>Enviado.</b> O relatório de auditoria de estoque foi revisado pelo representante de vendas e enviado para o gerente para aprovação.</li><li>■ <b>Rejeitado.</b> O relatório de auditoria de estoque foi revisado pelo gerente do representante de vendas e foi rejeitado como incompleto ou incorreto.</li></ul>

Campo	Descrição
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Aprovado.</b> O relatório de auditoria de estoque foi revisado pelo gerente do representante de vendas e foi aceito como uma contabilidade correta do estoque.</li> <li>■ <b>Cancelado.</b> O relatório de auditoria de estoque não seguiu o processo de aprovação e foi cancelado.</li> </ul>
Motivo	<p>O motivo pelo qual o relatório de auditoria de estoque é necessário, que pode ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Anual.</b> Selecione essa opção se estiver gerando uma contagem de estoque provisória padrão para o ano passado.</li> <li>■ <b>Anual - Fechamento.</b> Selecione essa opção se estiver gerando a contagem de estoque de fechamento padrão para o ano.</li> <li>■ <b>Para causa.</b> Selecione essa opção se estiver gerando uma contagem de estoque provisória ad hoc por solicitação do administrador de amostras.</li> <li>■ <b>Para causa - Fechamento.</b> Selecione essa opção se o administrador de amostras solicitar que seja gerada uma contagem de estoque de fechamento fora do período do estoque esperado.</li> <li>■ <b>Especial - Provisória.</b> Selecione essa opção se o administrador de amostras solicitar a geração de um relatório de auditoria de estoque ad hoc.</li> <li>■ <b>Semanal - Provisória.</b> Selecione essa opção se estiver gerando uma contagem de estoque provisória da semana passada.</li> <li>■ <b>Mensal - Provisória.</b> Selecione essa opção se estiver gerando uma contagem de estoque provisória para o mês passado.</li> <li>■ <b>Encerramento - Fechamento.</b> Selecione essa opção se o representante de vendas tiver sido encerrado e outro estiver contando o estoque restante.</li> </ul>
Comentários	Comentários adicionais informados sobre o relatório de auditoria de estoque.
Relatado em	A data em que o relatório foi gerado.
Data de Conclusão	A data em que o relatório recebeu aprovação final.

Campo	Descrição
Anexo	<p>Se este campo estiver exposto na página, você poderá anexar um arquivo ao relatório auditoria estoque. O campo exibe inicialmente um ícone de um clipe de papel na página de edição do registro:</p>  <p>É possível anexar um arquivo ao relatório de auditoria do estoque clicando no ícone de clipe de papel na página Edição do registro e selecionando o arquivo do qual deseja fazer upload.</p> <p>Depois que for feito o upload do arquivo e o registro tiver sido salvo, o campo Anexo na página Detalhes do registro mostrará o nome e o tamanho do arquivo anexo. Na página Edição do registro, o campo também mostrará o ícone de clipe de papel e um ícone X que pode ser usado para remover o arquivo.</p> <p>Você pode anexar somente um arquivo a cada registro de relatório de auditoria do estoque.</p> <p>Para instruções sobre como anexar arquivos a registro por meio do campo Anexo e informações sobre restrições de tamanho e de tipos de arquivos, consulte <a href="#">Anexando arquivos a registros por meio de campos de anexo (na página 180)</a>.</p>
<b>Informações-chave do período do estoque</b>	
Período do Estoque	O período do estoque ao qual o relatório de auditoria está associado.
Proprietário	O representante de vendas que executa o relatório de auditoria de estoque e que possui os registros de estoque.
Criado	O usuário, data e hora em que o relatório foi gerado.
Modificado	O usuário, data e marcador de data/hora em que o relatório foi aprovado ou rejeitado.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas aos relatórios de auditoria de estoque:

- [Relatório de Auditoria de Estoque](#) (consulte [Relatório de Auditoria do Estoque](#) na página 589)
- [Gerenciando relatórios de auditoria de estoque](#) (na página 589)
- [Criando um relatório de auditoria de estoque para um período de estoque](#) (consulte [Criando um relatório de auditoria de estoque para um período do estoque](#) na página 581)

## Transações de Amostra

Use as páginas Amostra de transação para criar, atualizar e rastrear transações de amostra e itens da transação associados para amostras.

Uma *transação de amostra* é um registro para uma transferência, um recibo, eliminação de amostra ou ajuste de estoque de amostra. O Oracle CRM On Demand atribui a cada registro de transação de amostra um identificador exclusivo para fins de rastreamento. Você cria uma transação de amostra para que todo o movimento de amostras e itens promocionais possa ser informado e reconciliado ao final do período do estoque e uma contagem em execução dos produtos de estoque possa ser mantida durante um período do estoque. Cada

transação de amostra representa uma única transação que pode consistir em uma ou mais entradas de item de linha (itens da transação). As transações são associadas ao período do estoque apropriado dependendo da data da transação. Qualquer atividade de entrega de amostra ou de entrega de item promocional gera uma transação com desembolso (transação de entrega de amostra). Transferir o estoque de e para a sede e os representantes de vendas gera dois registros de transação:

- Um para a *transferência externa* para a entidade de envio
- Um para *transferir em* para a entidade que recebe a amostra

Os representantes de vendas ou as sedes podem criar transações de ajuste para contabilizar discrepâncias em estoque devido a perdas, roubos, devoluções ou erros humanos. Quando as transações de amostra tiverem um status Enviado, nenhuma alteração poderá ser feita nas informações da transação. Se for necessária uma alteração, você deverá gerar um novo ajuste de transação.

**OBSERVAÇÃO:** o administrador da sua empresa determinará quais guias estão disponíveis para você. Se a sua responsabilidade não incluir rastrear informações de transação de amostra, a guia Amostra de transação poderá ser excluída da configuração.

## Trabalhando com a página inicial Transação de amostra

A página inicial Amostra de transação é o ponto de partida para gerenciar transações de amostra.

**OBSERVAÇÃO:** o administrador da empresa pode personalizar a apresentação de página inicial Amostra de transação. Além disso, se a função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar seções à página e removê-las da página.

**Antes de começar.** Para trabalhar com transações de amostra, a função de usuário deve incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas e o privilégio Ativar ajuste de amostras.

### Criando uma transação de amostra

Você pode criar uma nova transação de amostra clicando no botão Novo na seção Transações de amostra recém-modificadas. Para obter mais informações, consulte [Criando registros \(na página 54\)](#) e Campos da transação de amostra (consulte [Campos de Transação de Amostra](#) na página 624).

Você pode criar os seguintes tipos de transações de amostra:

- **Transações enviadas.** Para obter mais informações, consulte [Criando uma transferência de amostras \(na página 596\)](#).
- **Transações de ajuste.** Para obter mais informações, consulte [Ajustando transações de amostra \(na página 598\)](#).
- **Transações perdidas e encontradas.** Para obter mais informações, consulte [Criando transações de amostra perdidas e encontradas \(na página 599\)](#).

Você não pode criar os seguintes tipos de transações de amostra porque o Oracle CRM On Demand os gera automaticamente sempre que os representantes de vendas entregam amostras durante chamadas de vendas:

- **Transações com desembolso.** Você pode exibir transações com desembolso. Se as alterações forem obrigatórias para uma transação com desembolso, você deverá criar uma nova transação de ajuste de estoque. Para obter mais informações, consulte [Exibindo transações com desembolso \(na página 600\)](#).
- **Transações recebidas.** Os usuários finais devem confirmar o recebimento das amostras. Se um representante de vendas receber uma quantidade de amostras diferente da quantidade enviada, uma transação de ajuste de estoque deverá ser criada para registrar a discrepância. Para obter mais informações, consulte [Confirmando o recebimento do estoque de amostra \(na página 586\)](#).

### Trabalhando com listas de transações de amostra

A seção Lista de transações de amostra mostra algumas listas filtradas. As listas filtradas são subconjuntos ou grupos de registros que permitem limitar o número de registros com o qual trabalhar por vez. O Oracle CRM On

Demand apresenta um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas. Você e seus gerentes podem criar listas adicionais, baseadas em diferentes critérios.

A tabela a seguir descreve as listas padrão para transações de amostra.

Lista de Transações de Amostra	Filtros
Todas as Transações de Amostra	Todas as transações de amostra para as quais você tenha visibilidade, independentemente de quem seja o proprietário da transação de amostra.
Transações de Ajuste	Todas as transações de amostra com o seu nome no campo Proprietário que sejam do tipo Ajuste de estoque.
Transações com Desembolso	Todas as transações de amostra com o seu nome no campo Proprietário que sejam do tipo Desembolso.
Transações de Discrepância	Todas as transações de amostra com o seu nome no campo Proprietário que tenham um status Processado com discrepâncias.
Transações Perdidas	Todas as transações de amostra com o seu nome no campo Proprietário que sejam do tipo Ajuste de estoque com um motivo Perdido.
Transações Recebidas	Todas as transações de amostra com o seu nome no campo Proprietário que sejam do tipo Transferir em.
Transações de amostra recém-modificadas	Todas as transações de amostra com o seu nome no campo Proprietário, classificadas pela data de modificação.
Transações Enviadas	Todas as transações de amostra com o seu nome no campo Proprietário que sejam do tipo Transferência externa.

Para visualizar uma lista, clique no nome dela.

Para criar uma nova lista, clique em Nova. Para obter mais informações sobre criação de listas, consulte Criando e refinando listas (consulte [Creating and Refining Lists](#) na página 140).

Para revisar todas as listas disponíveis, criar uma nova, ou visualizar, editar ou excluir uma existente, clique em Gerenciar Listas. Essa página também inclui as listas padrão entregues pelo Oracle CRM On Demand. Essas listas são apenas para visualização. Portanto, não pode ser editadas ou excluídas.

### Exibindo transações de amostra recentes

A seção Transações de amostra recém-modificadas mostra as transações de amostra com modificações mais recentes. Clique no link Exibir lista completa para expandir a lista.

### Adicionando seções à página inicial Amostra de transação

Se a função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar algumas ou todas as seções a seguir à página inicial Amostra de transação:

- Transações de amostra recém-criadas
- Transações de amostra recém-modificadas
- Minhas transações de amostra recém-criadas
- Minhas transações de amostra recém-modificadas

### **Para adicionar seções à página inicial Amostra de transação**

- 1 Na página inicial Amostra de transação, clique em Editar layout.
- 2 Na página Apresentação da página inicial Amostra de transação, clique nas setas para adicionar ou remover seções e organizá-las na página. Clique em Salvar.

### **Tópicos relacionados**

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a transações de amostra:

- [Transações de Amostra \(na página 592\)](#)
- [Campos de Transação de Amostra \(na página 624\)](#)
- [Gerenciando Transações de Amostra \(na página 595\)](#)

## **Gerenciando Transações de Amostra**

Para procedimentos passo a passo de gerenciamento de transações de amostra, consulte:

- [Criando uma transferência de amostras \(na página 596\)](#)
- [Confirmando o recebimento completo de uma transferência de amostras \(na página 596\)](#)
- [Confirmando o recebimento parcial de uma transferência de amostras \(na página 597\)](#)
- [Ajustando Transações de Amostra \(na página 598\)](#)
- [Criando transações de amostra perdidas e encontradas \(na página 599\)](#)
- [Exibindo Transações com Desembolso \(na página 600\)](#)
- [Adicionando itens da transação a uma transação de amostra \(na página 600\)](#)
- [Corrigindo discrepâncias entre contagem física e eletrônica \(consulte \[Corrigindo discrepâncias de contagem física e eletrônica\]\(#\) na página 601\)](#)
- [Entregando amostras durante uma chamada de vendas \(na página 601\)](#)
- [Verificando Assinaturas Eletrônicas \(na página 620\)](#)
- [Monitorando Atividades de Amostra \(na página 623\)](#)
- [Configurando o envio automático das transações de amostra \(na página 2024\)](#)

Para ver os procedimentos passo a passo que são comuns a vários tipos de registro, consulte:

- [Criando Registros \(na página 54\)](#)
- [Atualizando Detalhes dos Registros \(na página 123\)](#)
- [Vinculando registros ao seu registro selecionado \(consulte \[Linking Records to Your Selected Record\]\(#\) na página 126\)](#)
- [Trabalhando com Listas \(na página 135\)](#)
- [Anexando arquivos a registros por meio de campos de anexo \(na página 180\)](#)

**OBSERVAÇÃO:** Os administradores da empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, como alterar os nomes dos tipos de registro, campos e opções em listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

### **Tópicos relacionados**

- [Transações de Amostra \(na página 592\)](#)
- [Trabalhando com a página inicial Transação de amostra \(na página 593\)](#)
- [Campos de Transação de Amostra \(na página 624\)](#)
- [Campos do Item da Transação \(na página 629\)](#)

## **Criando uma transferência de amostras**

Uma *transferência de amostras* é uma transação de envio do tipo Transferência externa. Você cria uma transferência de amostras sempre que as amostras de produto são trocadas dentro da empresa. Esse procedimento pode ser usado por:

- Um administrador de amostras para enviar remessas a usuários finais no campo
- Usuários finais para trocar amostras entre si
- Usuários finais para enviar amostras à sede

Depois que uma transferência de amostras for enviada no Oracle CRM On Demand, o destinatário receberá uma transferência de amostras do tipo Transferência de entrada. Depois que o destinatário confirmar o recebimento da transação, o Oracle CRM On Demand informará o novo estoque na contagem de estoque e diminuirá os itens de estoque dos registros de estoque do remetente.

**Antes de começar.** Para criar uma transferência de amostras, a função de usuário deve incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas.

### ***Para criar uma transferência de amostras***

- 1 Na página Lista de transações de amostra, clique em Novo.
- 2 Na página Edição da transação de amostra, defina Tipo de transação como Transferência externa. A Transferência externa indica que você está transferindo amostras para outro usuário.
- 3 Defina o status para Em andamento.
- 4 Informe o nome da pessoa que criará a amostra no campo Transferir para.
- 5 Preencha os campos restantes na página Edição da transação de amostra conforme necessário (consulte [Campos de transação de amostra \(na página 624\)](#) para obter mais informações) e clique em Salvar.
- 6 Adicione pelo menos um item de linha do item da transação, conforme a descrição em [Adicionando itens da transação a uma transação de amostra \(na página 600\)](#).
- 7 Adicione ou modifique os livros associados ao registro quando necessário.
- 8 Clique em Enviar.

Se não houver nenhum erro, o status desse novo registro de transação de transferência externa mudará para Em trânsito, e o Oracle CRM On Demand criará automaticamente um novo registro de transação de destinatário em que o tipo de transação seja Transferência de entrada e o status seja Em trânsito.

Informações do livro associadas à transação de transferência externa são copiadas para a nova transação do destinatário.

O novo registro de transação recebido herda todos os itens de linha do item da transação do registro de transação de transferência externa.

## **Confirmando o recebimento completo de uma transferência de amostras**

O Oracle CRM On Demand dá suporte à migração eletrônica do estoque de amostra. Para obter mais informações, consulte [Criando uma transferência de amostras \(na página 596\)](#). As amostras são roteadas para um destinatário que deve confirmar o recebimento das amostras para que o Oracle CRM On Demand possa transferir o novo estoque para o período do estoque ativo do destinatário.

Os usuários finais podem confirmar o recebimento completo de uma transferência de amostras conforme a descrição no procedimento a seguir ou o recebimento parcial conforme a descrição em [Confirmando o recebimento parcial de uma transferência de amostras \(na página 597\)](#).

Durante a confirmação do recebimento de uma transferência de amostras, se o usuário final ainda não tiver registros correspondentes ao produto de amostra, ao lote de amostras ou ao período do estoque associado ao estoque de amostra transferido, o Oracle CRM On Demand criará esses registros apropriadamente.

**Antes de começar.** Para confirmar o recebimento de uma transferência de amostras, a função de usuário deve incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas.

#### ***Para confirmar o recebimento completo de uma transferência de amostras***

- 1 Na página inicial Transação de amostra, clique em Transações recebidas na seção Lista de transações de amostra.
- 2 Na página Lista de transações de amostra, faça drill-down no campo Nome para abrir a transação que você deseja confirmar.  
A transação aberta deve ser do tipo Transferir em e ter um status Em trânsito.
- 3 Revise os detalhes da transação e, na seção Itens da transação, informe os valores nos campos Quantidade recebida para refletir a quantidade de produtos de amostra recebidos.  
O campo Qtde. enviada mostra a quantidade de itens enviados, além de ser um campo somente leitura.
- 4 Clique em Confirmar.  
Se não houver nenhuma diferença entre as quantidades recebidas e enviadas, o status de transação mudará para Processado e você terá confirmado o recebimento completo da transferência de amostras.  
Se houver uma diferença entre as quantidades recebidas e enviadas, você terá a opção de fechar a transação com uma discrepância ou mantê-la aberta com um status Parcialmente recebido. Para obter mais informações, consulte [Confirmando o recebimento parcial de uma transferência de amostras \(na página 597\)](#).

**OBSERVAÇÃO:** as quantidades de amostras transferidas não aparecem em contagens de estoque de usuários finais até que o recebimento das amostras seja confirmado.

#### **Confirmando o recebimento parcial de uma transferência de amostras**

O Oracle CRM On Demand dá suporte à migração eletrônica do estoque de amostra. Para obter mais informações, consulte [Criando uma transferência de amostras \(na página 596\)](#). As amostras são roteadas para um destinatário que deve confirmar o recebimento das amostras para que o Oracle CRM On Demand possa transferir o novo estoque para o período do estoque ativo do destinatário.

Os usuários finais podem confirmar o recebimento completo de uma transferência de amostras, conforme a descrição em [Confirmando o recebimento completo de uma transferência de amostras \(na página 596\)](#), ou de um recebimento parcial de uma transferência de amostras conforme a descrição no procedimento a seguir.

Durante a confirmação do recebimento de uma transferência de amostras, se o usuário final ainda não tiver registros correspondentes ao produto de amostra, ao lote de amostras ou ao período do estoque associado ao estoque de amostra transferido, o Oracle CRM On Demand criará esses registros apropriadamente.

**Antes de começar.** Para confirmar o recebimento de uma transferência de amostras, a função de usuário deve incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas.

#### ***Para confirmar o recebimento parcial de uma transferência de amostras***

- 1 Na página inicial Transação de amostra, clique em Transações recebidas na seção Lista de transações de amostra.
- 2 Na página Lista de transações de amostra, faça drill-down no campo Nome para abrir a transação que você deseja confirmar.  
A transação aberta deve ser do tipo Transferir em e ter um status Em trânsito.
- 3 Revise os detalhes da transação e, na seção Itens da transação, informe os valores nos campos Quantidade recebida para refletir a quantidade de produtos de amostra recebidos.  
O campo Qtde. enviada mostra a quantidade de itens enviados, além de ser um campo somente leitura.
- 4 Clique em Confirmar.

Se houver uma diferença entre as quantidade recebidas e enviadas, será gerada automaticamente uma transação de discrepância por Oracle CRM On Demand com status de Processado com discrepância. Se não houver nenhuma diferença entre as quantidades recebidas e enviadas, o Oracle CRM On Demand alterará o status de transação para Processado e você terá confirmado o recebimento completo da transferência de amostras.

**OBSERVAÇÃO:** as quantidades de transferências de amostras não aparecem em contagens de estoque de usuários finais até que o recebimento das amostras seja confirmado.

## Ajustando Transações de Amostra

Os representantes de vendas devem rastrear o estoque e verificar se cada amostra está contabilizada durante a reconciliação. O recurso de ajuste permite aos administradores de amostras e usuários finais ajustarem contagens de amostras em estoque (transações que já foram processadas). Os motivos mais comuns para ajustar transações de amostra passadas incluem: perdas de produto, roubos de produto, erros na contagem ou erros na entrada dos dados. Você pode adicionar produtos ou ajustar quantidades de qualquer tipo de transação de amostra (transferência, perda, roubo, recebimento, transação de entrega de amostra ou desembolso etc.). Você usa os ajustes para reconciliar a quantidade original do registro do administrador de amostras com a quantidade existente quando o representante de vendas conta o estoque físico.

Você pode ajustar qualquer transação de qualquer tipo que tenha um status de transação Processado. Depois de processar uma transação existente, você não poderá ajustá-la novamente. Você deve criar um novo registro de ajuste de estoque. Para obter mais informações, consulte os seguintes tópicos:

- [Ajustando um registro de ajuste de estoque existente \(na página 598\)](#)
- [Criando um novo registro de ajuste de estoque \(na página 599\)](#)

**Antes de começar.** Para criar ajustes (transações de amostra do tipo Ajuste de estoque), a função de usuário deve incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas e o privilégio Ativar ajuste de amostras.

### Ajustando um registro de ajuste de estoque existente

Você pode ajustar qualquer transação de qualquer tipo que tenha um status de transação Processado. Depois de processar uma transação existente, você não poderá ajustá-la novamente. Você deve criar um novo registro de ajuste, consulte [Criando um Novo Registro de Ajuste de Estoque \(na página 599\)](#).

**Antes de começar.** Para ajustar registros de ajuste de estoque existentes, a função de usuário deve incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas e o privilégio Ativar ajuste de amostras.

### Para ajustar um registro de ajuste de estoque existente

- 1 Na página Lista de transações de amostra, abra uma transação do tipo Ajuste de estoque com um status de transação Processado.
- 2 Adicione ou modifique os livros associados ao registro quando necessário.
- 3 Clique em Ajustar.  
Esta etapa cria uma nova transação do tipo Ajuste de estoque com um status de transação Em andamento. Todos os itens da linha de itens da transação serão copiados para o novo registro. As informações do livro associadas à transação original serão copiadas para a nova transação.
- 4 Modifique as informações-chave da transação conforme necessário.  
Para obter mais informações sobre os campos na seção desta página, consulte [Campos de transação de amostra \(na página 624\)](#).
- 5 Modifique os itens da transação conforme necessário.

Por exemplo, você pode modificar a quantidade de um item de linha do item da transação existente, adicionar um novo ou excluir um já existente. Para obter mais informações sobre os campos dessa seção da página, consulte [Campos do item da transação \(na página 629\)](#).

- 6 Clique em Enviar para enviar o novo registro de transação de ajuste de estoque.

Se não houver nenhum erro, o status do novo registro de transação de estoque mudará para Enviado.

### **Criando um novo registro de ajuste de estoque**

Para resolver discrepâncias entre contagens físicas do estoque e contagens eletrônicas, os usuários finais e os administradores de amostras devem criar e enviar transações de ajuste. Os representantes de vendas e os administradores de amostras registram as alterações feitas nas transações de amostra criando novos registros de transação de amostra do tipo Ajuste de estoque.

**Antes de começar.** Para criar registros de ajuste de estoque, a função de usuário deve incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas e o privilégio Ativar ajuste de amostras.

#### ***Para criar um novo registro de ajuste de estoque***

- 1 Na página Lista de transações de amostra, clique em Novo.
- 2 Na página Edição da transação de amostra, defina o tipo de transação como Ajuste de estoque.
- 3 Informe um motivo no campo Motivo, por exemplo, Amostras perdidas, Amostras encontradas ou Contagem inicial.
- 4 Preencha os campos restantes na página Edição da transação de amostra conforme necessário e, em seguida, clique em Salvar.  
Para obter mais informações sobre os campos dessa página, consulte [Campos de transação de amostra \(na página 624\)](#).
- 5 Adicione pelo menos um item de linha do item da transação, conforme a descrição em [Adicionando itens da transação a uma transação de amostra \(na página 600\)](#).
- 6 Clique em Enviar.

### **Criando transações de amostra perdidas e encontradas**

Os representantes de vendas podem registrar qualquer transação de amostra perdida ou encontrada que percebam no estoque, criando novos registros de transação de amostra perdida e encontrada.

**Antes de começar.** Para criar com transações de amostra perdidas e encontradas, a função de usuário deve incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas e o privilégio Ativar ajuste de amostras.

#### ***Para criar um novo registro de transação de amostra perdida ou encontrada***

- 1 Na página Lista de transações de amostra, clique em Novo.
- 2 Na página Edição da transação de amostra, defina o tipo de transação como Ajuste de estoque.
- 3 Informe um motivo no campo Motivo, por exemplo, Perdido ou Encontrado.
- 4 Preencha os campos restantes na página Edição da transação de amostra conforme necessário e, em seguida, clique em Salvar.  
Para obter mais informações sobre os campos dessa página, consulte [Campos de transação de amostra \(na página 624\)](#).
- 5 Adicione pelo menos um item de linha Item da transação.  
Para obter mais informações, consulte [Adicionando itens da transação a uma transação de amostra \(na página 600\)](#).
- 6 Clique em Enviar.

## Exibindo Transações com Desembolso

Os usuários finais não podem criar transações com desembolso (transações de amostra entregue). O Oracle CRM On Demand gera automaticamente transações com desembolso sempre que os representantes de vendas entregam amostras durante chamadas de vendas.

**OBSERVAÇÃO:** os usuários finais também não podem criar transações recebidas. O Oracle CRM On Demand gera automaticamente transações de transferência de entrada sempre que os representantes de vendas devolvem amostras entregues ou amostras de transferência de saída para a sede ou outro representante de vendas.

**Antes de começar.** Para exibir transações com desembolso, a função de usuário deve incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas.

### Para exibir transações com desembolso

- 1 Na página inicial Transação de amostra, clique em Transações com desembolso na seção Lista de transações de amostra.
- 2 Na página Lista de transações de amostra, faça drill-down no campo Nome para abrir a transação com desembolso que você deseja exibir.
- 3 Na página Detalhes da transação de amostra exibida, revise as Informações-chave da transação, as Informações-chave sobre o contato e as informações dos itens da transação.  
Para obter mais informações sobre os campos dessa página, consulte [Campos de transação de amostra \(na página 624\)](#).  
Os usuários finais não podem atualizar ou alterar nenhuma informação desta página. Se qualquer modificação ou correção for necessária para uma transação de desembolso, uma nova transação de ajuste de estoque deverá ser criada, consulte [Criando um novo registro de ajuste de estoque \(na página 599\)](#).

**OBSERVAÇÃO:** de maneira semelhante, você também pode exibir transações recebidas selecionando a opção apropriada na Lista de transações de amostra.

## Adicionando itens da transação a uma transação de amostra

Use a página Edição da transação de amostra para adicionar um item de linha do item da transação a uma transação de amostra ou atualizar os detalhes de um item de linha existente em uma transação de amostra.

**Antes de começar.** Para adicionar itens da transação a transações de amostra, a função de usuário deve incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas.

### Para adicionar um item da transação a uma transação de amostra

- 1 Na página Lista de transações de amostra, faça drill-down no campo Nome para abrir o registro de transação desejado.
- 2 Na página Detalhes da transação de amostra, clique em Novo na seção Itens da transação.
- 3 Na página Edição do item da transação, preencha os campos obrigatórios. Clique em Salvar.  
Para obter mais informações sobre os campos dessa página, consulte [Campos do item da transação \(na página 629\)](#).

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a itens da transação:

- [Itens da Transação \(na página 627\)](#)
- [Gerenciando Itens da Transação \(na página 628\)](#)
- [Campos do Item da Transação \(na página 629\)](#)

## Corrigindo discrepâncias de contagem física e eletrônica

Para corrigir discrepâncias entre contagens físicas do estoque e as contagens eletrônicas do estoque (conforme registrado pelo Oracle CRM On Demand quando as amostras foram transferidas), os administradores de amostras e os usuários finais devem criar e enviar transações de ajuste.

Corrigir as discrepâncias de contagem eletrônica e física também é uma etapa importante no [Processo de reconciliação do estoque \(na página 587\)](#).

**Antes de começar.** Para corrigir discrepâncias entre contagens físicas do estoque e eletrônicas do estoque, a função de usuário deve incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas e o privilégio Ativar ajuste de amostras.

Os administradores de amostras e os representantes de vendas podem usar uma ou todas as seguintes opções para corrigir discrepâncias entre contagens físicas do estoque e contagens eletrônicas do estoque:

- Criar e enviar uma transação de ajuste de amostra com um ou mais itens de linha. Para obter mais informações, consulte [Criando um novo registro de ajuste de estoque \(na página 599\)](#).
- Ajuste os registros de item de linha das transações inseridas anteriormente e que ainda não foram enviadas. Para obter mais informações, consulte [Ajustando um registro de ajuste de estoque existente \(na página 598\)](#).

## Entregando amostras durante uma chamada de vendas

Durante uma chamada de vendas, os representantes de vendas pegam amostras de seu estoque e as entregam a médicos, farmacêuticos, clínicas, hospitais e outros contatos apropriados. O representante de vendas deve fazer o seguinte:

- Contar cada amostra entregue.
- Verificar se a amostra é apropriada ao médico ou à sua especialidade.
- Capturar assinaturas autorizadas para concluir a transação.

**Requisitos do produto para vinculação de produtos a um registro de chamada.** Apenas produtos do tipo de categoria Amostras entregues, Item promocional entregue, Produtos detalhados ou Item de solicitação de amostra que atendam às seguintes condições podem ser vinculados a um registro de chamada:

- Os produtos não estão bloqueados para o contato principal da chamada de vendas. Durante uma chamada de vendas, o representante de vendas não pode fornecer nenhum produto bloqueado para o contato principal na chamada, incluindo qualquer informações de produto, amostra ou produtos de item promocional bloqueados. Um produto poderia ser bloqueado para um contato por motivos corporativos, regulatórios ou legais. Por exemplo, uma empresa farmacêutica deseja impedir a divulgação de detalhes de um medicamento em teste. Para obter mais informações sobre o bloqueio de produtos para contatos, consulte [Produtos bloqueados \(na página 696\)](#).

**OBSERVAÇÃO:** Se um produto estiver bloqueado para o contato principal em uma chamada de vendas, o representante de vendas não pode vincular o produto ao registro de chamada, mesmo que ele tenha uma alocação desse produto. Os produtos bloqueados para o contato principal em uma chamada não estão disponíveis para seleção na lista de produtos que pode ser adicionada à chamada. Se não existir um contato principal para a chamada, nenhum produto será bloqueado.

- Os produtos foram alocados ao representante de vendas.
- Os produtos estão presentes no estoque do representante de vendas no caso de amostras e itens promocionais.
- Os produtos estão ativos na data da chamada atual.

**Diretrizes para configuração de chamada de vendas.** Considere estas diretrizes quando estiver configurando as chamadas de vendas para entrega de amostras e itens promocionais ou detalhamento de produtos:

- Verifique se todos os participantes ou chamadas de contato estão associados ao contato principal.

- Verifique se todos os participantes, contato ou chamadas de contato têm um endereço associado.
- Não altere as informações do contato principal depois que o registro da chamada tenha sido criado e tiver entrega de amostra, item promocional, detalhes do produto ou solicitação de amostra associados e definidos.

**Antes de começar.** Para entregar amostras, solicitar amostras e distribuir itens promocionais durante uma chamada de vendas, sua função de usuário deve incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas.

### ***Para entregar amostras durante uma chamada de vendas***

- 1 Em Contatos - Página inicial, abra o contato a quem você deseja entregar amostras.
- 2 Na página Detalhes do contato na seção Chamadas, clique em Nova chamada ou Chamada automática para adicionar um novo item de linha.
  - Quando você clica em Nova chamada, você é levado à página Edição da chamada, na qual deve inserir a maioria das informações manualmente para o registro de nova chamada.  
Verifique se você especificou Chamada no campo Tipo. Caso contrário, os seguintes itens relacionados não estarão disponíveis para você: Amostras entregues, Itens promocionais, Produtos detalhados.
  - Quando você clica em Chamada automática, é levado à página Detalhes da chamada, na qual os dados do campo a seguir são preenchidos automaticamente para o registro de nova chamada.
    - O campo Status tem um valor de Planejado.
    - O campo Data de término tem um valor igual a Data de início mais 30 minutos.
    - O campo Tipo tem um valor de Chamada.
- 3 Na página Edição da chamada ou Detalhe da chamada, faça o seguinte:
  - a Para preencher o registro da nova chamada com informações de um modelo Chamada inteligente existente, clique no ícone Pesquisa próximo ao campo Chamada inteligente e selecione a chamada inteligente.
  - b Especifique ou atualize as informações.  
Para obter mais informações sobre os campos da página Edição de chamada e Detalhes da chamada, consulte [Rastreamento visitas \(chamadas de vendas\) aos clientes](#) (consulte [Rastreamento visitas \(chamadas de vendas\) para clientes](#) na página 225).
- 4 Salve o registro executando um dos procedimentos a seguir:
  - Na página Edição de chamada, clique em Salvar.
  - Na página Detalhes da chamada, clique em Salvar como uma chamada inteligente particular ou Salvar como uma chamada inteligente pública.Para obter mais informações, consulte [Salvando informações detalhadas da chamada como um modelo](#) (na página 618).
- 5 Em seguida, execute um dos seguintes procedimentos na página Detalhes da chamada, conforme necessário:
  - Adicione produtos detalhados, amostras entregues, solicitação de amostra ou itens de linha do item promocional ao registro de chamada pai.  
**OBSERVAÇÃO:** Somente produtos que não estão bloqueados para o contato principal da chamada podem ser adicionados ao registro de chamada pai. Os produtos bloqueados para o contato principal não estão disponíveis para seleção na lista de produtos.
  - Adicione um item de linha do participante ao registro de chamada pai, depois adicione produtos detalhados, amostras entregues, solicitação de amostra ou itens de linha do item promocional ao registro do participante.Para obter mais informações sobre essas tarefas, consulte os seguintes tópicos:
  - [Adicionando participantes a chamadas](#) (na página 603)

- [Adicionando vários contatos às chamadas da conta \(na página 605\)](#)
  - [Vinculando informações detalhadas do produto a chamadas \(na página 606\)](#)
  - [Vinculando informações de amostras entregues a chamadas \(na página 610\)](#)
  - [Vinculando informações do item promocional a chamadas \(na página 613\)](#)
  - [Vinculando informações da solicitação de amostra a chamadas \(na página 615\)](#)
- 6 Quando estiver pronto, clique em Enviar para submeter as informações detalhadas da chamada para processamento.
- Para obter informações, consulte [Enviando informações detalhadas da chamada para rastreamento do estoque](#).

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a entregas de amostras:

- [Gerenciando Alocações \(na página 633\)](#)
- [Rastreamento visitas \(chamadas de vendas\) para clientes \(na página 225\)](#)
- Definindo o número máximo de vezes que os contatos podem receber amostras (consulte [Definindo o número máximo de vezes em que os contatos podem receber amostras sem uma licença de estado válida](#) na página 2021)
- Autorizando contatos a receberem amostras (consulte [Autorizando contatos a receberem amostras](#) na página 2023)

### Adicionando participantes a chamadas

Um *participante* é um indivíduo que está presente em uma determinada ocasião para uma reunião ou chamada telefônica. Uma chamada telefônica pode ter vários participantes, e cada participante individual que participa de uma chamada de conta pode ter diferentes itens exclusivos ou interações específicas que o representante de vendas registrará. A reportagem em um nível de interação individual permite que o representante de vendas registre qual item de amostra ou promocional foi entregue e quais informações de produtos detalhados ou da solicitação de amostra foram registradas para cada interação individual.

Uma *chamada de participante* é uma chamada individual associada a uma chamada de conta pai. Chamadas de participante funcionam como chamadas profissionais, exceto que são vinculadas a chamadas de conta. As chamadas de participante são registros separados com um tipo de chamada de Chamada de participante.

### Configurações do perfil de acesso para chamadas de participante

Para acessar e adicionar participantes a uma conta pai, você deve ter as configurações apropriadas nos seus perfis de acesso. A tabela a seguir mostra a configuração do nível de acesso para o tipo de registro de informações relacionadas de Chamada de participante que permite acessar chamadas de participante em uma conta pai. A configuração é obrigatória no perfil de acesso padrão e no perfil de acesso do proprietário. Quando o nível de acesso for configurado para o tipo de registro de informações relacionado à Chamada do participante, as chamadas de participante terão o mesmo comportamento de outras chamadas (chamadas de conta ou de contato) dentro da estrutura da chamada. No entanto, a permissão de nível superior para chamadas de participante é restrita à permissão definida na atividade pai. Para obter mais informações sobre perfis de acesso, consulte [Gerenciamento de perfil de acesso \(na página 1508\)](#) e [Processo de configuração de perfis de acesso \(na página 1522\)](#).

Tipo de Registro	Tipo de registro de informações relacionadas	Nível de Acesso
Atividade	Chamadas do Participante	Exibir

**OBSERVAÇÃO:** as chamadas de participante são netas da conta e filhas da Chamada de conta (que é um tipo de Atividade). Como um resultado, o acesso às chamadas de participante deve ser configurado na seção de informações relacionadas do tipo de registro de Atividade.

O procedimento a seguir descreve como adicionar um participante a uma chamada.

### ***Para adicionar um participante a uma chamada***

- 1 Vá para a Página inicial de contas e selecione a conta desejada.  
Para obter informações sobre como selecionar registros, consulte [Localizando registros \(na página 79\)](#).
- 2 Na página Detalhes da conta, role até a seção Chamadas e abra o registro da chamada de conta ao qual você deseja adicionar um participante.
- 3 Na página Detalhes da chamada, clique em Nova chamada na seção Participantes.

**OBSERVAÇÃO:** se a seção Participantes não estiver visível na sua página Detalhes, clique no link Editar apresentação no canto superior direito da página e adicione a seção Participantes à apresentação da sua página. Se a seção não estiver disponível para ser adicionada à apresentação da página, entre em contato com o administrador da empresa.

- 4 Na página Detalhes do participante, faça o seguinte:
  - a Para preencher o registro da nova chamada com informações de um modelo Chamada inteligente existente, clique no ícone Pesquisa próximo ao campo Chamada inteligente e selecione a chamada inteligente.
  - b Especifique ou atualize as informações conforme necessário. No entanto, observe o seguinte:
    - O valor do campo Tipo de chamada, que é somente leitura, é Chamada de participante por padrão.
    - As informações da conta são preenchidas a partir da chamada da conta.
    - As informações do endereço são preenchidas a partir da chamada da conta.
    - Você deve usar o campo Contato principal para selecionar o contato que está participando da chamada de conta.

Para obter mais informações sobre os campos desta página, consulte [Rastreamento de visitas \(chamadas de vendas\) para clientes \(na página 225\)](#).

**OBSERVAÇÃO:** os administradores da empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, como alterar os nomes dos tipos de registro, os campos e as opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line. Os campos personalizados definidos pelo administrador da empresa são salvos no modelo Chamada Inteligente.

- 5 Clique em Salvar para gravar o registro do participante.
- 6 Na página Detalhes do participante, especifique informações de produtos detalhados, amostras entregues, solicitação de amostra e de item promocional para esse registro de participante conforme mostrado nos tópicos a seguir:
  - [Vinculando informações detalhadas do produto a chamadas \(na página 606\)](#)
  - [Vinculando informações de amostras entregues a chamadas \(na página 610\)](#)
  - Vinculando informações de itens promocionais a chamadas (consulte [Vinculando informações do item promocional a chamadas](#) na página 613)
  - [Vinculando informações da solicitação de amostra a chamadas \(na página 615\)](#)

**OBSERVAÇÃO:** Somente produtos que não estão bloqueados para o contato principal da chamada podem ser adicionados à página Detalhes do participante. Os produtos bloqueados para o contato principal não estão disponíveis para seleção na lista de produtos.

- 7 Quando concluir, clique em Voltar aos detalhes da chamada.  
A seção Participantes lista o participante recém-adicionado.
- 8 Quando estiver pronto, clique em Enviar para submeter as informações detalhadas da chamada para processamento.  
Para obter mais informações, consulte [Enviando informações detalhadas da chamada para rastreamento do estoque](#).

### **Adicionando vários contatos às chamadas da conta**

Uma chamada de conta pode conter vários contatos. É possível criar automaticamente uma chamada de participante para cada contato, usando o recurso Gerar chamadas do Oracle CRM On Demand, que permite a redução do número de sequências de teclas ao criar chamadas. Este recurso também fornece informações consistentes sobre as seções de informações relacionadas Contatos e Chamadas de participante da chamada da conta.

### **Considerações antes de adicionar vários contatos a uma chamada de conta**

Antes de adicionar vários contatos a uma chamada de conta usando este procedimento, considere o seguinte:

- Os contatos selecionados são associados à chamada da conta, a menos que o contato tenha o conjunto de campos Código de motivo bloqueado. Se o contato tiver o conjunto Código de motivo bloqueado, o contato não será adicionado à chamada da conta nem será uma chamada de participante gerada, e o Oracle CRM On Demand exibirá uma mensagem indicando que o contato está bloqueado. Para obter mais informações sobre como bloquear contatos, consulte [Bloqueando contatos \(na página 328\)](#).
- Para cada contato não bloqueado, o Oracle CRM On Demand gera uma chamada de participante quando você seleciona Gerar chamadas na página Detalhes da chamada da conta. As chamadas de participante geradas podem ser vistas na guia Chamada do participante da página Detalhes da chamada da conta. As chamadas de participante geradas têm os campos Data, Hora, Duração, Conta, Endereço, Status e Assunto preenchidos na chamada da conta-pai.
- Você pode ver a correlação entre a chamada de participante e a lista de contatos da chamada da conta, da seguinte maneira:
  - Se o contato for removido ou excluído, a chamada de participante também será removida ou excluída.
  - Se a chamada de participante for removida ou excluída, o contato também será removido ou excluído, contanto que a chamada da conta não tenha o status Assinada, Enviada ou Concluída.
- Se os contatos forem mesclados no fluxo de IU da chamada da conta, o Oracle CRM On Demand removerá as chamadas de participante do contato secundário.
- Se você tiver fornecido informações dos produtos detalhados, usando a seção de informações relacionadas Produtos detalhados ou a seção de informações relacionadas Produtos disponíveis para detalhamento na chamada da conta, as chamadas de participante individuais serão preenchidas com as mesmas informações do produto detalhado quando as chamadas forem criadas por meio de Gerar chamadas.
- Se você tiver documentado as amostras enviadas, os itens promocionais enviados ou os produtos detalhados de uma chamada, mas não tiver enviado a chamada, e se um registro de produto bloqueado estiver associado ao contato, o envio da chamada continuará sem erro. O produto deve ser bloqueado na primeira vez que a amostra ou o item promocional for enviado ou os detalhes do produto forem criados, para que o produto seja bloqueado no relatório de chamadas. Se você já tiver informado o item no Oracle CRM On Demand e bloqueado o produto, o processamento de chamadas continuará corretamente. Para obter mais informações sobre o bloqueio de produtos, consulte [Produtos bloqueados \(na página 696\)](#).

**Antes de começar.** A pessoa que está executando este procedimento, geralmente um administrador de empresa ou um representante de serviço em campo, precisa do privilégio Chamadas: ativar detalhamento de chamada e de acesso aos registros Chamada da conta, Chamada do contato e Chamada do participante nos perfis de acesso.

### **Para adicionar vários contatos a uma chamada de conta**

- 1 Vá para a Página inicial de contas e selecione a conta desejada.  
Para obter informações sobre como selecionar registros, consulte [Localizando registros](#).
- 2 Na página Detalhes da conta, role até a seção Chamadas e abra o registro da chamada de conta ao qual você deseja adicionar um participante.
- 3 Na página Detalhes da chamada da conta, clique em Adicionar na seção de informações relacionadas Contatos e, na janela Pesquisar contatos, selecione os contatos que estão participando da chamada. Em seguida, clique em OK quando tiver terminado de selecionar os contatos.

**OBSERVAÇÃO:** Se a seção Contatos não estiver visível na página Detalhes da chamada, clique no link [Editar layout](#) no canto superior direito da página e adicione a seção Contatos ao layout da página. Se a seção não estiver disponível para ser adicionada à apresentação da página, então entre em contato com o administrador da empresa.

- 4 Na página Detalhes da chamada da conta ou em qualquer página Detalhes da chamada do participante gerada, informe qualquer produto detalhado, amostras enviadas, solicitações de amostra e informações de itens promocionais conforme mostrado nos tópicos a seguir:

- [Vinculando informações detalhadas do produto a chamadas \(na página 606\)](#)
- [Vinculando informações de amostras entregues a chamadas \(na página 610\)](#)
- [Vinculando informações do item promocional a chamadas \(na página 613\)](#)
- [Vinculando informações da solicitação de amostra a chamadas \(na página 615\)](#)

**OBSERVAÇÃO:** É possível adicionar somente produtos que não estão bloqueados para o contato principal da chamada à página Detalhes do participante. Os produtos bloqueados para o contato principal não estão disponíveis para seleção na lista de produtos.

- 5 Quando terminar, clique em Voltar aos detalhes da chamada.  
A seção Contatos lista os contatos recém-adicionados.
- 6 Quando estiver pronto, clique em Enviar para enviar as informações detalhadas da chamada para processamento.  
Para obter mais informações, consulte [Enviando informações detalhadas da chamada para rastreamento do estoque](#).

#### **Vinculando informações detalhadas do produto a chamadas**

Você pode vincular informações de produtos detalhados a chamadas de uma das seguintes maneiras:

- Adicionando informações de produtos detalhados a uma chamada pai
- Adicionando participantes à chamada pai e depois adicionando as informações de produtos detalhados para cada registro de participante individual

Adicione participantes a uma chamada de conta pai para que os produtos detalhados, amostras entregues, solicitação de amostra e informações do item promocional possam ser rastreados para cada indivíduo que participa da reunião.

Para obter informações sobre como associar informações detalhadas do produto às informações de Envio de mensagens de produto estruturado (SPM), consulte [Associando objetivos de chamada, Próximos objetivos de chamada e Resultados dos produtos detalhados em uma chamada de vendas \(consulte \[Associando objetivos de chamada, próximos objetivos de chamada e resultados a produtos detalhados em uma chamada de vendas\]\(#\) na página 680\)](#).

Este procedimento descreve como vincular informações detalhadas do produto a um registro de chamada.

#### **Considerações ao escolher usar a seção de informações produtos disponíveis para detalhamento a seção de informações relacionadas Produtos detalhados**

Este tópico descreve as considerações ao usar os produtos disponíveis na seção de informações Produtos disponíveis para detalhamento ou a seção de informações Produtos detalhados para vincular as informações de produtos detalhados às chamadas:

- Seção de informações relacionadas Produtos disponíveis para detalhamento

Produtos disponíveis para detalhamento fornece uma lista de produtos que o representante de vendas poderá detalhar aos clientes. A lista é baseada nos registros de alocação do representante de vendas. Os administradores podem personalizar a seção Produtos disponíveis para detalhamento para remover a lista de opções Indicação, adicione o registro Indicação do produto, adicione novos campos e use layouts de página personalizados. Além disso, os administradores podem incluir seus próprios campos personalizados como acontece com outras seções de informações relacionadas do Oracle CRM On Demand. Na Versão 24 e anteriores, a lista de opções Indicação era um campo obrigatório juntamente com o campo Prioridade. Esse requisito não se aplica mais.

**OBSERVAÇÃO:** os objetos do Plano de mensagem que suporta Mensagem de produto estruturado não poderão estar vinculados aos produtos disponíveis para detalhamento.

- Seção de informações relacionadas Produtos detalhados

Se a empresa desejar documentar objetivos de chamada, próximos objetivos de chamada e resultados, use a seção de informações relacionadas Produtos detalhados em vez de Produtos disponíveis para detalhamento.

Os Produtos detalhados historicamente forneceram um menu de seleção de todos os produtos do tipo Detalhes em que representantes de vendas podem escolher quais produtos incluir na sessão de detalhamento. Ele fornece um filtro administrativo que permite que um representante de vendas exiba somente os produtos alocados a ele. A seção de informações relacionadas Produtos detalhados é totalmente personalizável porque os administradores poderão adicionar novos campos conforme necessário. Os administradores podem adicionar o tipo de registro de Indicação de produtos aos Produtos detalhados e substituir a lista de opções de Indicação opcional. Os Produtos detalhados também suportam as informações e os tipos de registro do Envio de mensagens de produto estruturado.

Para obter mais informações sobre personalização do Oracle CRM On Demand, consulte Personalização do aplicativo (consulte [Personalização de aplicativo](#) na página 1284).

### **Sobre Sincronização de campo de produto nos produtos detalhados, nos Itens de plano de envio de mensagens, nas Relações de plano de envio de mensagens e nos Registros de resposta à mensagem**

O campo Produto no Item de plano de envio de mensagens, nas Relações de item de plano de envio de mensagens e nos registros de informações relacionadas de Resposta à mensagem (registros PCD relacionados) deve ser associado a um produto disponível no registro-pai de Produtos detalhados. Quando você associa um produto nos registros PCD relacionados usando o seletor Pesquisa, o seletor lista somente os produtos disponíveis no registro-pai de Produtos detalhados. No entanto, após concluir a associação do campo Produto no registro de Produtos detalhados aos registros PCD relacionados, um usuário poderá alterar subsequentemente o produto-pai no registro de Produtos detalhados. Consequentemente, os registros filho PCD relacionados salvos anteriormente que foram forçados com o mesmo produto do registro de Produtos detalhados ficam dessincronizados. Por isso, não atualize o campo Produto em um registro de Produtos detalhados depois que você tiver associado o produto aos registros PCD relacionados.

### **Sobre as regras de administração de processos para registros de atividade de bloqueio e registros detalhados de produto de chamada**

Através da administração do processo do Oracle CRM On Demand, o administrador pode criar as seguintes regras de bloqueio de registro:

- Uma regra para bloquear um registro de Atividade juntamente com seus registros-filho
- Uma regra para bloquear o registro de Produto de chamada detalhado juntamente com seus registros-filho

Nesse caso, quando você envia um registro de Atividade de chamada, o Oracle CRM On Demand sincroniza o status do registro de Produto de chamada detalhado e o status do registro de Atividade de chamada. Quando a Atividade de chamada é marcada como Enviada, o Oracle CRM On Demand também marca o registro de

Produtos detalhados como Enviado. Se a regra de bloqueio Administração do processo da Atividade em que o status está definido como Enviado bloquear os registros-filho da Atividade, é recomendável que você também use uma regra de bloqueio Administração do processo similar para o Produto de chamada detalhado quando seu status for definido como Enviado Para obter mais informações sobre como configurar regras de bloqueio de registro para o Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition, consulte o *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*.

### Consideração Importante para Operações de Seções de Informações Relacionadas Detalhadas de Produtos

Devido à natureza exclusiva da funcionalidade Produtos Detalhados, sempre execute as operações relacionadas aos produtos detalhados na seção de informações relacionadas de Produtos Detalhados em uma página Detalhes da Chamada. Você pode executar operações de produtos detalhados nos seguintes locais:

- (Recomendado) A seção de informações relacionadas Produtos Detalhados em uma página Detalhe da Chamada, que dá suporte a quatro operações: Novo, Editar, Editar em Linha e Excluir. As quatro operações geram o XML Fila de Eventos de Integração (IEQ) que inclui o registro Atividade principal.
- (Não recomendado) A página Detalhes de Produtos Detalhados, que é exibida quando você clica na seção de informações relacionadas Nome do Produto nos Produtos Detalhados, dá suporte a três operações: Editar, Editar em Linha e Excluir. As três operações geram o XML IEQ que não inclui o registro Atividade principal. Se você executar essas operações na página Detalhes dos Produtos Detalhados, as ações de workflow que você tiver configurado usando essas operações ou outras ações que dependem do XML IEQ gerado poderão não se comportar da forma esperada.

### Para vincular informações detalhadas do produto a um registro de chamada

- 1 Na página Detalhes da chamada ou Detalhes do participante, role até a seção Produtos disponíveis para detalhamento ou Produtos detalhados e faça uma das etapas a seguir:

**OBSERVAÇÃO:** se a seção que você deseja não estiver visível em sua página, então clique no link Editar apresentação no canto superior direito da página e adicione a seção à apresentação da página. Se a seção não estiver disponível para ser adicionada à apresentação da página, então entre em contato com o administrador da empresa.

- Na seção Produtos disponíveis para detalhamento, especifique as informações obrigatórias nos campos Indicação, Prioridade (opcional) e Problemas (opcional).

Somente produtos do tipo de categoria Produtos detalhados que não estão bloqueados para o contato principal, foram alocados para o representante de vendas e estão ativos na data atual, ficam visíveis na lista de produtos disponíveis para serem vinculados ao registro de chamada.

Para obter informações sobre os campos, consulte a tabela ao final deste tópico.

- Na seção Produtos detalhados, clique em Novo e especifique as informações necessárias na página Produto detalhado - Edição.

Para obter informações sobre os campos, consulte a tabela ao final deste tópico.

**OBSERVAÇÃO:** se o administrador da empresa tiver definido a configuração Ativar filtragem de seleção de produto por alocação de representante de vendas, somente os produtos alocados para o representante de vendas aparecerão no Seletor de produtos. Para obter mais informações, consulte [Configurando a filtragem de lista de opções com base nos registros de alocação de um representante de vendas \(na página 2022\)](#).

**OBSERVAÇÃO:** os campos de Produtos detalhados substituem o novo registro quando você cria um novo registro de chamada com base em um modelo de chamada inteligente.

Para acessar a página Detalhes do participante, vá para a seção Participantes na página Detalhes da chamada e abra o registro do participante que você deseja.

- 2 Salve o registro.

- 3 Repita as etapas 1 a 2 para adicionar mais itens de linha detalhados do produto ao registro de chamada.
- 4 Quando estiver pronto, clique em Enviar para submeter as informações detalhadas da chamada para processamento.  
Para obter informações, consulte [Enviando informações detalhadas da chamada para rastreamento do estoque](#).

Campo	Descrição
<b>Informações-chave sobre o produto detalhado</b>	
Categoria do Produto	<p>(Somente exibição) A categoria do produto que o administrador da empresa define. Por exemplo, ela pode ser a seguinte:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Amostras Entregues</li> <li>■ Itens Promocionais Entregues</li> <li>■ Produtos Detalhados</li> </ul>
Produto	<p>(Obrigatório) O nome do produto (por exemplo, um dispositivo médico), discutido com ou demonstrado para o cliente. Selecione o item usando o seletor Pesquisa. Para obter mais informações sobre como configurar produtos, consulte <a href="#">Configurando produtos da empresa (na página 1994)</a> e Campos do produto (consulte <a href="#">Campos de Produto</a> na página 630).</p> <p>Apenas produtos do tipo de categoria Amostras entregues, Item promocional entregue, Produtos detalhados ou Item de solicitação de amostra que atendam às seguintes condições podem ser vinculados a um registro de chamada:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Os produtos não estão bloqueados para um contato primário.</li> <li>■ Os produtos foram alocados para o representante de vendas, e o administrador da empresa definiu a configuração Ativar filtragem de seleção de produtos por alocação de representante de vendas. Para obter mais informações, consulte <a href="#">Configurando a filtragem de lista de opções com base nos registros de alocação de um representante de vendas (na página 2022)</a>.</li> <li>■ Os produtos estão ativos na data da chamada atual.</li> </ul>
Prioridade	Campo opcional para uso do cliente.
Indicação	<p>A condição para a qual o produto é indicado. Alguns exemplos são: Alergia, Asma, Arritmia, Insuficiência cardíaca, e assim por diante. Use a lista drop-down para selecionar uma indicação.</p> <p>Antes da versão 23, o campo Indicação era um campo obrigatório por padrão. No entanto, para a versão atual, este campo não é mais obrigatório. No entanto, se sua empresa tiver personalizado o layout da página para a categoria Produto detalhado da Versão 23, o campo da lista de opções Indicação permanecerá como um campo obrigatório para esses layouts personalizados. Para alterar este campo para Não obrigatório, o administrador da empresa deverá desmarcar a caixa de seleção Obrigatório do campo que estava definido no layout de página personalizado dos detalhes do produto. Para obter mais informações sobre a configuração do campo, consulte Criação e edição de campos (consulte <a href="#">Criando e editando campos</a> na página 1308).</p>

Campo	Descrição
Problemas	Este campo é opcional para uso do cliente. Alguns exemplos incluem: Efeitos colaterais, Eficácia, Custo versus genéricos, Preço, e assim por diante. Use a lista drop-down para selecionar uma questão.
<p><b>OBSERVAÇÃO:</b> Os campos a seguir não estão disponíveis por padrão. No entanto, o administrador da empresa pode adicioná-los ao layout da página Detalhes do produto. Para obter mais informações, consulte <a href="#">Personalização de layouts de página estáticos</a> (consulte <a href="#">Customizing Static Page Layouts</a> na página 1359).</p>	
Produto Detalhado	Este valor é definido para o mesmo valor do campo Produto. Alterar esse valor usando o seletor Pesquisa altera o campo Produto para o mesmo valor.
Item do plano de envio de mensagens principal	O item do plano de envio de mensagens projetado como mensagem principal do produto detalhado.
Relações do plano de envio de mensagens principal	O registro de relações do item do plano de envio de mensagens projetado como principal para o produto detalhado.
Resposta da Mensagem Principal	A resposta à mensagem projetada como principal para o produto detalhado.
Tipo	A categoria Produto detalhado. Use a lista de seleção para escolher o tipo.  Os valores padrão para o Tipo são Resposta à mensagem, Resultado, Objetivo de chamada e Objetivo da próxima chamada. No entanto, administrador da empresa pode adicionar tipos adicionais, caso necessário. A seleção de um tipo poderá resultar em um layout de página diferente do layout de página padrão para as respostas à mensagem se o administrador definir layouts de página dinâmicos para este tipo de registro. Por exemplo, selecionar Objetivo da chamada poderá resultar em um layout de página Objetivo da chamada, caso seja definido pelo administrador. Para obter mais informações sobre como definir layouts de página dinâmicos para este tipo de registro, consulte <a href="#">Especificação de layouts de página dinâmicos</a> (consulte <a href="#">Especificando apresentações de páginas dinâmicas</a> na página 1410) e consulte também os tópicos sobre layouts de página em <i>Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition</i> .
Indicação do Produto	A combinação de um sintoma ou uma enfermidade, e o produto ou medicamento específico que alivia o sintoma ou a enfermidade geralmente detalhada pelos representantes de vendas farmacêuticos durante uma chamada com um profissional da saúde. Para obter mais informações, consulte <a href="#">Indicações do produto</a> (na página 685).
Observações de Detalhes	Informações adicionais sobre o produto detalhado. O limite deste campo é de 250 caracteres.

### Vinculando informações de amostras entregues a chamadas

Você pode vincular informações de amostras entregues a chamadas de uma das seguintes maneiras:

- Adicionando informações de amostras entregues a uma chamada pai
- Adicionando participantes à chamada pai e depois adicionando as informações de amostras entregues para cada registro de participante individual

Adicione participantes a uma chamada de conta pai para que os produtos detalhados, amostras entregues, solicitação de amostra e informações do item promocional possam ser rastreados para cada indivíduo que participa da reunião.

O procedimento a seguir descreve como vincular informações de amostras entregues a um registro de chamada.

**Antes de começar.** Para entregar amostras durante uma chamada de vendas, a função de usuário deve incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas.

### **Para vincular informações de amostras entregues a um registro de chamada**

- 1 Na página Detalhes da chamada ou Detalhes do participante, role até a seção Amostras disponíveis para entrega ou Amostras entregues e faça uma das etapas a seguir:

**OBSERVAÇÃO:** se a seção que você deseja não estiver visível em sua página, clique no link Editar layout no canto superior direito da página e adicione a seção à apresentação da página. Se a seção não estiver disponível para ser adicionada à apresentação da página, entre em contato com o administrador da empresa.

- Na seção Amostras disponíveis para entrega, especifique as informações obrigatórias no campo Quantidade.

Somente produtos do tipo de categoria Amostras entregues, que não estão bloqueados para o contato principal, foram alocados e estão presentes no estoque do representante de vendas, ficam visíveis na lista de amostras disponíveis para serem vinculados ao registro de chamada.

- Na seção Amostras entregues, clique em Novo e especifique as informações obrigatórias na página Amostras entregues - Edição.

**OBSERVAÇÃO:** se o administrador da empresa tiver definido a configuração Ativar filtragem de seleção de produto por alocação de representante de vendas, somente os produtos alocados para o representante de vendas aparecerão no Seletor de produtos. Para obter mais informações, consulte [Configurando a filtragem de lista de opções com base nos registros de alocação de um representante de vendas \(na página 2022\)](#).

**OBSERVAÇÃO:** os campos de amostras entregues substituem o novo registro quando você cria um novo registro de chamada com base em um modelo de chamada inteligente, exceto o Número do lote.

Para acessar a página Detalhes do participante, vá para a seção Participantes na página Detalhes da chamada e abra o registro do participante que você deseja.

A tabela a seguir descreve alguns campos.

Campo	Descrição
<b>Informações-chave sobre a amostra entregue</b>	
Categoria do Produto	(Somente exibição) A categoria do produto que o administrador do produto definiu na empresa. Por exemplo, ela pode ser a seguinte: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Amostras Entregues</li> <li>■ Itens Promocionais Entregues</li> <li>■ Produtos Detalhados</li> </ul>
Produto	(Obrigatório) O nome da amostra do produto (por exemplo, um novo medicamento no mercado) entregue ao contato. Selecione o item usando o seletor Pesquisa. Para obter mais informações sobre como configurar produtos, consulte <a href="#">Configurando produtos da</a>

Campo	Descrição
	<p><a href="#">empresa (na página 1994)</a> e Campos do produto (consulte <a href="#">Campos de Produto</a> na página 630).</p> <p>Apenas produtos do tipo de categoria Amostras entregues, Item promocional entregue, Produtos detalhados ou Item de solicitação de amostra que atendam às seguintes condições podem ser vinculados a um registro de chamada:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Os produtos não estão bloqueados para um contato primário.</li> <li>■ Os produtos foram alocados para o representante de vendas, e o administrador da empresa definiu a configuração Ativar filtragem de seleção de produtos por alocação de representante de vendas. Para obter mais informações, consulte <a href="#">Configurando a filtragem de lista de opções com base nos registros de alocação de um representante de vendas (na página 2022)</a>.</li> <li>■ Os produtos estão ativos na data da chamada atual.</li> </ul>
Nº do Lote	<p>O número do lote do produto da amostra selecionado.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> este campo só é relevante em caso de uso dos números de lote para rastrear amostras no estoque. Durante a adição ou a atualização de um registro de entrega da amostra, apenas os lotes de amostra que tenham a caixa de seleção Estoque por lote marcada podem ser inseridos nesse campo. Para obter mais informações, consulte <a href="#">Lotes de amostra (na página 640)</a> e Campos do lote de amostra (consulte <a href="#">Campos de Lote de Amostra</a> na página 642).</p>
Quantidade	<p>O número de itens de amostra entregues ao contato. A quantidade deve ser um número de 1 a 9.998. Será exibida uma mensagem de advertência se você executar uma das seguintes ações:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Informe um valor que exceda o valor do campo Máx. por chamada.</li> <li>■ Informe um valor que exceda ou esteja dentro de 10% da quantidade máxima do produto permitida para entrega a um contato dentro do período de alocação.</li> </ul>
Máx. por Chamada	(Somente exibição) A quantidade máxima do produto permitida para entrega em uma chamada.
Máx. por Alocação	(Somente exibição) A quantidade máxima do produto permitida para entrega dentro do período de alocação.
Soma calculada de alocação de quantidade	(Somente exibição) A quantidade total do produto entregue até o momento durante o período de alocação.

#### 1 Salve o registro.

Desde que todas as condições a seguir sejam atendidas quando você clicar em Salvar, o Oracle CRM On Demand gera uma transação de desembolso com um item de linha para cada amostra entregue para a chamada e envia a transação de desembolso para atualizar o estoque de amostra. Se a transação com desembolso for concluída com êxito, o Oracle CRM On Demand alterará o status da chamada para Enviada.

- Todas as amostras existem no estoque de amostra para o período indicado pela data e hora da chamada.
- O período no qual as amostras são registradas não é reconciliado. Uma mensagem de erro aparecerá se ele for um período reconciliado.
- Um número de lote válido é especificado para amostras entregues rastreadas por números do lote.

- O valor da quantidade informado não é maior que a quantidade máxima permitida de entrega para uma chamada.
  - A quantidade máxima permitida para entrega durante o período de alocação não é excedida quando você informa o valor da quantidade.
- 2 Repita as etapas 1 a 2 para adicionar mais itens de linha entregues de amostra ao registro da chamada.
  - 3 Quando estiver pronto, clique em Enviar para submeter as informações detalhadas da chamada para processamento.
- Para obter informações, consulte [Enviando informações detalhadas da chamada para rastreamento do estoque](#).

### Vinculando informações do item promocional a chamadas

Você pode vincular informações do item promocional a chamadas de uma das seguintes maneiras:

- Adicionando informações de item promocional a uma chamada pai
  - Adicionando participantes a uma chamada pai e depois adicionando as informações do item promocional para cada registro de participante individual
- Adicione participantes a uma chamada de conta pai para que os produtos detalhados, amostras entregues, solicitação de amostra e informações do item promocional possam ser rastreados para cada indivíduo que participa da reunião.

O procedimento a seguir descreve como vincular itens promocionais, itens educacionais ou outros itens de marketing a um registro de chamada.

**Antes de começar.** Para entregar itens promocionais durante uma chamada de vendas, a função de usuário deve incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas.

### ***Para vincular itens promocionais, itens educacionais ou outros itens de marketing a um registro de chamada***

- 1 Na página Detalhes da chamada ou Detalhes do participante, role até a seção Itens promocionais disponíveis para entrega ou Itens promocionais e faça uma das etapas a seguir:

**OBSERVAÇÃO:** se a seção que você deseja não estiver visível em sua página, então clique no link Editar apresentação no canto superior direito da página e adicione a seção à apresentação da página. Se a seção não estiver disponível para ser adicionada à apresentação da página, então entre em contato com o administrador da empresa.

- Na seção Itens promocionais disponíveis para entrega, especifique as informações obrigatórias no campo Quantidade.  
Somente produtos do tipo de categoria Itens promocionais entregues, que não estão bloqueados para o contato principal, foram alocados e estão presentes no estoque do representante de vendas, ficam visíveis na lista de amostras disponíveis para serem vinculados ao registro de chamada.
- Na seção Itens promocionais, clique em Novo e especifique as informações necessárias na página Edição de item promocional entregue.

**OBSERVAÇÃO:** se o administrador da empresa tiver definido a configuração Ativar filtragem de seleção de produto por alocação de representante de vendas, somente os produtos alocados para o representante de vendas aparecerão no Seletor de produtos. Para obter mais informações, consulte [Configurando a filtragem de lista de opções com base nos registros de alocação de um representante de vendas \(na página 2022\)](#).

Para obter mais informações sobre os campos de item promocional, consulte a tabela de descrições de campo no final deste procedimento.

Para acessar a página Detalhes do participante, vá para a seção Participantes na página Detalhes da chamada e abra o registro do participante que você deseja.

**OBSERVAÇÃO:** os campos do Item promocional são copiados para o novo registro quando você cria um registro de nova chamada com base em um modelo de chamada inteligente.

## 2 Salve o registro.

Desde que todas as condições a seguir sejam atendidas quando você clicar em Salvar, então o Oracle CRM On Demand gerará uma transação de desembolso com um item de linha para cada item promocional de amostra entregue para a chamada e enviará a transação de desembolso para atualizar o estoque de amostra. Se a transação com desembolso for concluída com êxito, o Oracle CRM On Demand alterará o status da chamada para Enviada.

- Todos os itens promocionais de amostra existem no estoque de amostra para o período indicado pela data e hora da chamada.
- O período no qual os itens promocionais de amostra são registrados não é reconciliado. Uma mensagem de erro aparecerá se ele for um período reconciliado.
- Um número de lote válido é especificado para os itens promocionais da amostra entregue rastreados por números do lote.
- O valor da quantidade informado não é maior que a quantidade máxima permitida de entrega para uma chamada.
- A quantidade máxima permitida para entrega durante o período de alocação não é excedida quando você informa o valor da quantidade.

## 3 Repita as etapas 1 a 2 para adicionar mais itens de linha do item promocional ao registro da chamada.

## 4 Quando estiver pronto, clique em Enviar para submeter as informações detalhadas da chamada para processamento.

Para obter informações, consulte [Enviando informações detalhadas da chamada para rastreamento do estoque](#).

Campo	Descrição
<b>Informações-chave sobre os itens promocionais entregues</b>	
Produto	<p>(Obrigatório) O nome do item promocional (por exemplo, uma caneta ou uma bola de golfe) ou do item educacional (por exemplo, um documento técnico ou um manual), entregue ao contato. Selecione o item usando o seletor Pesquisa. Para obter mais informações sobre como configurar produtos, consulte <a href="#">Configurando produtos da empresa (na página 1994)</a> e Campos do produto (consulte <a href="#">Campos de Produto</a> na página 630).</p> <p>Apenas produtos do tipo de categoria Amostras entregues, Item promocional entregue, Produtos detalhados ou Item de solicitação de amostra que atendam às seguintes condições podem ser vinculados a um registro de chamada:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Os produtos não estão bloqueados para um contato primário.</li> <li>■ Os produtos foram alocados para o representante de vendas, e o administrador da empresa definiu a configuração Ativar filtragem de seleção de produtos por alocação de representante de vendas. Para obter mais informações, consulte <a href="#">Configurando a filtragem de lista de opções com base nos registros de alocação de um representante de vendas (na página 2022)</a>.</li> <li>■ Os produtos estão ativos na data da chamada atual.</li> </ul> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> Após a Versão 22, o seletor de Pesquisa do campo Produto procura produtos em vez de alocações como nas versões anteriores.</p>

Campo	Descrição
Categoria do Produto	(Somente exibição) A categoria do produto que o administrador da empresa define. Por exemplo, ela pode ser a seguinte: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Amostras Entregues</li> <li>■ Itens Promocionais Entregues</li> <li>■ Produtos Detalhados</li> </ul>
Data da Chamada	(Somente exibição) A data da chamada do cliente.
Quantidade	O número de itens promocionais ou educacionais entregues ao contato. A quantidade deve ser um número de 1 a 9.998. Uma mensagem de advertência será exibida se você fizer um dos seguintes: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Informe um valor que exceda o valor do campo Máx. por chamada.</li> <li>■ Informe um valor que exceda ou esteja dentro de 10% da quantidade máxima do produto permitida para entrega a um contato dentro do período de alocação.</li> </ul>
Máx. por Alocação	(Somente exibição) A quantidade máxima de itens promocionais permitida para entrega durante o período de alocação.
Máx. por Chamada	(Somente exibição) A quantidade máxima de itens promocionais permitida para entrega em uma chamada.
Soma calculada de alocação de quantidade	(Somente exibição) A quantidade total de itens promocionais entregues até o momento durante o período de alocação.

### Vinculando informações da solicitação de amostra a chamadas

Você pode vincular informações da solicitação de amostra a chamadas de uma das seguintes maneiras:

- Adicionando informações da solicitação de amostra a uma chamada pai
- Adicionando participantes a uma chamada pai e depois adicionando as informações da solicitação de amostra para cada registro de participante individual

Adicione participantes a uma chamada de conta pai para que os produtos detalhados, amostras entregues, solicitação de amostra e informações do item promocional possam ser rastreados para cada indivíduo que participa da reunião.

**OBSERVAÇÃO:** você também pode usar as páginas *Ordem* para criar e atualizar itens de ordem de produtos. Se você personalizar a página *Detalhes da ordem* adicionando um novo campo, então o novo campo também estará disponível na página *Solicitação de amostra*. Para obter mais informações sobre os itens da ordem, consulte *Criando um item da ordem para produtos* (consulte [Criando um item de ordem para produtos](#) na página 692).

O procedimento a seguir descreve como vincular informações da solicitação de amostra a um registro de chamada.

**OBSERVAÇÃO:** ao utilizar serviços web ou a função *Importar* em versões do Oracle CRM On Demand anteriores à versão 22, era possível inserir um registro de item de solicitação de amostra sem utilizar um registro de solicitação de amostra pai associado. No entanto, a partir da versão 22, ao inserir registros de item de solicitação de amostra utilizando serviços web ou a função *Importar*, é necessário fornecer o ID solicitação de amostra da solicitação de amostra pai para fornecer o contexto para o item de solicitação de amostra. Na interface de usuário do Oracle CRM On Demand, é possível criar um item de solicitação de amostra somente a

partir de uma solicitação de amostra pai no contexto de uma chamada. Além disso, as regras de bloqueio do produto não serão seguidas quando os itens de solicitação de amostra forem inseridos ou atualizados utilizando serviços web ou a função Importar.

**OBSERVAÇÃO:** O processamento de produtos bloqueados não será suportado para itens de solicitação de amostra quando workflows forem utilizados no Oracle CRM On Demand. Para obter mais informações, consulte [Sobre workflows do item de solicitação de amostra e regras do produto bloqueado \(na página 699\)](#).

**Antes de começar.** Para solicitar amostras durante uma chamada de vendas, a função de usuário deve incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas.

### ***Para vincular informações da solicitação de amostra a um registro de chamada***

- 1 Na página Detalhes da chamada ou Detalhes do participante, clique em Novo na seção Solicitação de amostra.

Para acessar a página Detalhes do participante, vá para a seção Participantes na página Detalhes da chamada e abra o registro do participante que você deseja.

**OBSERVAÇÃO:** se a seção que você deseja não estiver visível em sua página, clique no link Editar layout no canto superior direito da página e adicione a seção à apresentação da página. Se a seção não estiver disponível para ser adicionada à apresentação da página, entre em contato com o administrador da empresa.

- 2 Na página Solicitação de amostra - Edição, especifique as informações necessárias para a solicitação de amostra.

Para obter informações sobre os campos de solicitação, consulte Campos de solicitação da amostra (consulte [Campos de Solicitação de Amostra](#) na página 657).

- 3 Salve o registro de Solicitação da amostra.

- 4 Na página Detalhes de solicitação da amostra, vá até a seção Itens de solicitação da amostra.

**OBSERVAÇÃO:** se a seção que você deseja não estiver visível em sua página, clique no link Editar layout no canto superior direito da página e adicione a seção à apresentação da página. Se a seção não estiver disponível para ser adicionada à apresentação da página, entre em contato com o administrador da empresa.

- 5 Na seção de item da Solicitação de amostra:

- a Clique em Novo para adicionar um item de solicitação da amostra para cada amostra de produto solicitada.

**OBSERVAÇÃO:** se o administrador da empresa tiver definido a configuração Ativar filtragem de seleção de produto por alocação de representante de vendas, somente os produtos alocados para o representante de vendas aparecerão no Seletor de produtos. Para obter mais informações, consulte [Configurando a filtragem de lista de opções com base nos registros de alocação de um representante de vendas \(na página 2022\)](#).

- b Na página Item de solicitação da amostra - Edição, especifique as informações necessárias para o item da solicitação de amostra.

A tabela no final deste procedimento fornece informações adicionais sobre alguns campos para um item de solicitação da amostra.

- c Salve o registro de item da solicitação de amostra.

- d Adicione os itens adicionais de solicitação da amostra conforme necessário.

- 6 Repita as etapas 1 a 5 para adicionar mais itens de linha da solicitação de amostra ao registro de chamada.

- 7 Quando estiver pronto, clique em Enviar para submeter as informações detalhadas da chamada para processamento.

Para obter mais informações, consulte [Enviando informações detalhadas da chamada para rastreamento do estoque](#).

Campo	Descrição
Número do Item da Ordem	(Obrigatório) Um campo numérico representando um item da ordem.
Quantidade	<p>(Obrigatório) O número de amostras solicitadas. Este valor deve ser um número inteiro positivo diferente de zero. O Oracle CRM On Demand exibirá uma mensagem de aviso se você informar um dos seguintes valores:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Um valor superior ao do campo Qtde. máx. do registro Alocação.</li> <li>■ Um valor superior ou igual a, no máximo, 10% do valor do campo Quantidade máxima por cliente do registro Alocação.</li> </ul>
Produto	<p>(Obrigatório) O nome do produto. Marque a caixa de seleção ao lado de cada produto que você deseja solicitar. Para obter mais informações sobre como configurar produtos, consulte <a href="#">Configurando produtos da empresa (na página 1994)</a> e Campos do produto (consulte <a href="#">Campos de Produto</a> na página 630).</p> <p>Apenas produtos do tipo de categoria Amostras entregues, Item promocional entregue, Produtos detalhados ou Item de solicitação de amostra que atendam às seguintes condições podem ser vinculados a um registro de chamada:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Os produtos não estão bloqueados para um contato primário.</li> <li>■ Os produtos foram alocados para o representante de vendas, e o administrador da empresa definiu a configuração Ativar filtragem de seleção de produtos por alocação de representante de vendas. Para obter mais informações, consulte <a href="#">Configurando a filtragem de lista de opções com base nos registros de alocação de um representante de vendas (na página 2022)</a>.</li> <li>■ Os produtos estão ativos na data da chamada atual.</li> </ul>
Ordem	(Obrigatório) Este campo especifica a ordem pai para a solicitação de amostra. Por padrão esse campo é somente leitura, mas poderá ser personalizado como não sendo. Para obter informações sobre personalização, consulte <i>Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition</i> .
<b>Informações Adicionais</b>	

Campo	Descrição
Status	<p>(Obrigatório) O valor padrão do campo é Pendente. Quando você envia uma ordem de solicitação da amostra para produtos, o valor neste campo é alterado para Enviado. Os valores possíveis do campo são:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Novo</li> <li>■ Abrir</li> <li>■ Registrado</li> <li>■ Em trânsito</li> <li>■ Parcialmente Recebido</li> <li>■ Parcialmente Enviado</li> <li>■ Pendente</li> <li>■ Embarcado em navio</li> <li>■ Faturado</li> <li>■ Pago</li> <li>■ Instalado</li> <li>■ Fechado</li> <li>■ Cancelado</li> <li>■ Retenção</li> <li>■ Risco</li> <li>■ Real</li> <li>■ Aprovado</li> <li>■ Projetado</li> <li>■ Rejeitado</li> <li>■ Aguardando Aprovação</li> <li>■ Concluído</li> <li>■ Enviado</li> <li>■ -</li> <li>■ Selecionado</li> <li>■ Falha de Crédito</li> <li>■ Verificação de Evento</li> <li>■ Falha</li> <li>■ Pedido Pendente</li> <li>■ Em Andamento</li> <li>■ Processado</li> <li>■ Recebido</li> <li>■ Assinado</li> <li>■ Anulado</li> </ul>

### Salvando informações detalhadas da chamada como um modelo

O procedimento a seguir descreve como salvar informações detalhadas da chamada como um modelo.

#### *Para salvar as informações detalhadas da chamada como um modelo*

- Na página Detalhes da chamada, clique no botão apropriado:
  - **Salvar como chamada inteligente privada.** Restringe o uso do modelo somente a você.

- **Salvar como chamada inteligente pública.** Adiciona o modelo à lista para que outras pessoas usem.

**OBSERVAÇÃO:** sempre que você clica no botão, o registro é salvo como uma chamada inteligente à parte. O Oracle CRM On Demand permanece aberto nesta página.

### **Enviando informações detalhadas da chamada para rastreamento do estoque**

O procedimento a seguir descreve como enviar informações detalhadas da chamada para rastreamento de estoque.

**OBSERVAÇÃO:** se o registro da chamada não contiver uma licença válida do estado do contato ou um registro de assinatura associado, e as verificações de validação dessas condições tiverem sido configuradas pelo administrador na página Preferências relacionadas a ciências biológicas, o Oracle CRM On Demand exibirá uma mensagem de erro e impedirá o envio da chamada. Para obter informações sobre as preferências relevantes, consulte as informações disponíveis em Ativar validação da licença do estado do contato e Ativar validação de assinatura, em Definindo preferências relacionadas a ciências biológicas (consulte [Definição de preferências relacionadas às ciências biológicas na página 2020](#)).

### **Sobre o envio de chamadas de participante e chamadas de conta**

Nas versões do Oracle CRM On Demand anteriores à Versão 24, se você tiver enviado informações da chamada do participante, isso significa que o Oracle CRM On Demand não permitiu o envio de informações da chamada da conta relacionadas, e a chamada da conta permaneceu em um estado ambíguo, independentemente de a chamada de conta conter itens de estoque e uma assinatura válida. No entanto, na Versão 24, o recurso de envio de chamada de conta foi aprimorado da seguinte maneira:

- Você pode enviar uma chamada de conta independentemente do status de qualquer chamada de participante associada.
- Mesmo se uma chamada de conta já estiver marcada como Enviada, clicar em Enviar na página Detalhes da chamada não resultará em erro, e o Oracle CRM On Demand continuará verificando as chamadas de participante filho e as enviará caso isso ainda não tenha sido feito.
- Se uma chamada de conta não for marcada como Enviada, clicar em Enviar na página Detalhes da chamada enviará essa chamada de conta e todas as chamadas de participante associadas que não estão no status Enviada sem gerar erro.
- Se a chamada da conta e todas as chamadas de participante forem marcadas como Enviada e se você clicar em Enviar na página Detalhes da chamada, o Oracle CRM On Demand não gerará um erro, mas continuará o processamento da chamada para que registros duplicados não sejam criados.

### **Para enviar as informações detalhadas da chamada para rastreamento do estoque**

- Quando todas as informações forem especificadas e salvas na página Detalhes da chamada, clique em Enviar para submeter as informações detalhadas da chamada para processamento.

Quando você clicar em Enviar, uma transação com desembolso será criada, registrando as amostras ou os itens promocionais que foram entregues, e acontecerá o seguinte:

- O status da chamada de conta é alterado para Enviada.
- O estoque de amostra do representante de vendas é diminuído de acordo com os itens promocionais e as amostras entregues na chamada.

**OBSERVAÇÃO:** As ordens de solicitação de amostra não afetam o estoque de amostra.

- As ordens de solicitação de amostra são enviadas.
- A chamada de conta é fechada.
- Você só pode exibir os detalhes da chamada de conta.

## Sobre Assinaturas Eletrônicas

O Oracle CRM On Demand pode armazenar dados de assinatura com segurança em qualquer formato para amostras entregues. As imagens de assinatura são armazenadas no Oracle CRM On Demand usando-se formatos de imagem padrão. A imagem de assinatura é uma série de coordenadas x e y ou de strings, que podem ser armazenadas no banco de dados do Oracle CRM On Demand.

Se seu administrador marcar a caixa de seleção Ativar validação de assinatura na página Life Science Related Preferences, cada atividade de chamada registrada para amostras que são eliminadas durante uma chamada de vendas tem uma imagem de assinatura associada. É de responsabilidade do representante de vendas que entrega as amostras obter uma assinatura eletrônica da pessoa (ou empresa) que recebe as amostras. A assinatura pode ser capturada em papel ou por um aplicativo externo (como um dispositivo móvel portátil) e, em seguida, carregada no Oracle CRM On Demand por meio da interface dos serviços Web de um cliente offline, como um iPad ou um dispositivo móvel. O representante de vendas deverá capturar a assinatura quando as amostras forem entregues. O representante de vendas não pode enviar o registro de chamada no Oracle CRM On Demand até um registro de assinatura ser associado à chamada.

Os administradores e os usuários autorizados podem exibir as imagens de assinatura que estão associadas a registros de chamadas no Oracle CRM On Demand, mas eles não podem criar, atualizar ou excluir os registros de assinaturas. Os administradores de amostra devem verificar regularmente as imagens de assinatura para assegurar que as assinaturas coletadas de cada contato para chamadas diferentes sejam consistentes. Para obter informações sobre as configurações de perfil de acesso e funções de usuário necessárias para verificar assinaturas eletrônicas, consulte [Verificando assinaturas eletrônicas \(na página 620\)](#).

### Verificando Assinaturas Eletrônicas

Use o seguinte procedimento para verificar a assinatura associada a uma atividade da chamada para obter amostras entregues. Este procedimento pressupõe que sua função de usuário e seus perfis de acesso estejam configurados para permitir que você exiba os registros de assinatura anexados a chamadas. A configuração a seguir é necessária para exibir registros de assinatura:

- O privilégio Ativar operações de amostras básicas deve estar ativado na sua função de usuário.
- Nas configurações de acesso do tipo de registro na sua função de usuário, as caixas de seleção Tem acesso e Pode ler todos os registros devem estar marcadas para o tipo de registro Assinatura.
- A seção relacionada Assinatura deve estar presente na apresentação da página Chamada de contato - Detalhes da sua função de usuário.
- No seu perfil de acesso padrão, nas configurações das informações relacionadas do tipo de registro Atividade, o nível de acesso do tipo de registro Assinatura deve ser definido como um valor que permita que você leia os registros da assinatura.

Geralmente, o acesso a registros de assinatura é concedido apenas a administradores. Para obter mais informações sobre assinaturas, consulte [Sobre assinaturas eletrônicas \(na página 620\)](#).

**OBSERVAÇÃO:** se sua função de usuário e seus perfis de acesso estiverem configurados para permitir que você exiba os registros de assinatura anexados a chamadas, você poderá exibir o registro de assinatura, mas não poderá criar, atualizar nem excluir registros de assinatura ou as imagens de assinatura nesses registros. Além disso, se um arquivo estiver vinculado a um registro de assinatura, você poderá exibir o arquivo anexado, substituí-lo por outro ou remover o arquivo do registro.

### Para verificar assinaturas de amostra

- 1 Em Contatos - Página inicial, abra o contato desejado.
- 2 Na página Contato - Detalhes na seção Chamadas concluídas, faça drill-down no campo Assunto para abrir o registro da atividade de chamada desejado.
- 3 Na página Contato - Detalhes, role até a seção Assinatura.

A tabela a seguir descreve os campos que são mostrados na seção Assinatura no aplicativo padrão.

Campo	Descrição
Campo de Título	Clicar no link Exibir neste campo abre o registro da assinatura.
Data da Assinatura	A data em que a assinatura foi capturada.
Nome do Contato	O nome do destinatário das amostras.
Sobrenome do Contato	O sobrenome do destinatário das amostras.
Nome do representante comercial	O nome do representante de vendas que eliminou as amostras.
Sobrenome do representante comercial	O sobrenome do representante de vendas que eliminou as amostras.

- 4 Clique no link Exibir no registro da assinatura que deseja exibir.

**OBSERVAÇÃO:** você não pode editar os detalhes de um registro de assinatura existente ou criar um novo registro de assinatura.

- 5 Na página Detalhes da assinatura, você pode fazer o seguinte:

- Exibir a imagem da assinatura.
- Clicar em Editar para abrir a página Edição da assinatura e depois vincular um arquivo ao registro da assinatura ou exibir ou remover um arquivo que está anexado ao registro.

A tabela a seguir fornece informações sobre alguns dos campos na página Assinatura - Detalhes no aplicativo padrão.

Campo	Descrição
Texto da Isenção de Responsabilidade	<p>O campo Texto da isenção de responsabilidade exibe o texto da isenção de responsabilidade associado às amostras entregues. Não é possível editar, inserir ou excluir qualquer parte do texto da isenção de responsabilidade.</p> <p>O texto de isenção de responsabilidade é carregado no Oracle CRM On Demand por meio da interface dos serviços Web de um cliente offline, como um iPad ou um dispositivo móvel. Este campo inclui o texto integral da isenção de responsabilidade no idioma especificado para a isenção de responsabilidade e exibe o texto exato exibido pelos médicos quando eles assinam para o recebimento das amostras. Para obter mais informações sobre as isenções de responsabilidade da amostra, consulte <a href="#">Isenções de responsabilidade da amostra (na página 643)</a>.</p>
Anexo	<p>Se este campo estiver exibido na página, você poderá anexar um arquivo ao registro de assinatura. O campo exibe inicialmente um ícone de um clipe de papel na página de edição do registro:</p>  <p>Para anexar um arquivo ao registro de assinatura, clique no ícone de clipe de papel na página de edição do registro e selecione o arquivo que deseja carregar.</p> <p>Depois que for feito o upload do arquivo e o registro tiver sido salvo, o campo Anexo na página Detalhes do registro mostrará o nome e o tamanho do arquivo</p>

Campo	Descrição
	anexo. Na página Edição do registro, o campo também mostrará o ícone de clipe de papel e um ícone X que pode ser usado para remover o arquivo. Para obter informações sobre como anexar arquivos a registro usando o campo Anexo e informações sobre restrições de tamanho e de tipos de arquivos, consulte <a href="#">Anexando arquivos a registros por meio de campos de anexo (na página 180)</a> .

### Sobre o relacionamento entre transações de amostra e o estoque de amostra

A tabela a seguir mostra o relacionamento entre transações de amostra, tipos de transação e o tipo sobre o estoque de amostra para representantes de vendas.

**OBSERVAÇÃO:** transferência de saída e ajuste do estoque (amostras perdidas e encontradas) são transações geradas pelo usuário. O Oracle CRM On Demand gera os tipos de transação Desembolso e Transferência de entrada.

Registro de Transação de Amostra	Descrição	Tipo de Transação	Impacto do Estoque de Amostra
Transação com Desembolso	Transações em que o representante de vendas envia e entrega amostras. O Oracle CRM On Demand gera automaticamente transações com desembolso sempre que os representantes de vendas entregam amostras durante chamadas de vendas. Para obter mais informações, consulte <a href="#">Exibindo transações com desembolso (na página 600)</a> .	Desembolso	Transações de amostra do tipo Desembolso são subtraídas do estoque de amostra de um representante de vendas.
Transação Recebida	Transações em que o representante de vendas recebe amostras. Os usuários devem confirmar o recebimento das amostras. Para obter mais informações, consulte <a href="#">Confirmando o recebimento do estoque de amostra (na página 586)</a> .	Transferir de Entrada	Transações de amostra do tipo Transferência de entrada são adicionadas ao estoque de amostra de um representante de vendas.
Transação Enviada	Transações em que o representante de vendas transfere amostras para outro usuário ou envia amostras não usadas para a sede. Para obter mais informações, consulte <a href="#">Criando uma transferência de amostras (na página 596)</a> .	Transferência Externa	As Transações de amostra do tipo Transferência externa são subtraídas do estoque de amostra de um representante de vendas.

Registro de Transação de Amostra	Descrição	Tipo de Transação	Impacto do Estoque de Amostra
Transação de Ajuste	Transações criadas pelo representante de vendas para reconciliar discrepâncias entre as contagens físicas de amostras e registros no Oracle CRM On Demand. Para obter mais informações, consulte <a href="#">Ajustando transações de amostra (na página 598)</a> .	Ajuste de Estoque	Transações de amostra do tipo Ajuste do estoque são adicionadas ou subtraídas do estoque de um representante de vendas conforme necessário. Por exemplo:  Transações de amostra do tipo Ajuste do estoque e com um motivo de ajuste Encontrado são adicionadas ao estoque de amostra de um representante de vendas. Nesse caso, o valor do campo Quantidade para o item da transação é criado como um número positivo.
Transação Perdida	Transações criadas pelo representante de vendas para registrar amostras que foram perdidas. Transações de amostras perdidas são enviadas como ajustes. Para obter mais informações, consulte <a href="#">Criando transações de amostra perdidas e encontradas (na página 599)</a> .	Ajuste do estoque, com um motivo Encontrado	Transações de amostra do tipo Ajuste do estoque e com um motivo de ajuste Perdido são subtraídas do estoque de amostra de um representante de vendas. Nesse caso, o valor do campo Quantidade para o item da transação é criado como um número negativo.

### Monitorando Atividades de Amostra

O administrador de amostras é responsável pelo estoque de amostras da empresa e por garantir que ele atenda às regras e aos regulamentos.

**Antes de começar.** Para monitorar atividades de amostra, a função de usuário deve ter responsabilidades administrativas atribuídas e incluir os seguintes privilégios:

- Ativar operações de amostras básicas
- Ativar ajuste de amostras

Para monitorar atividades de amostras, clique na lista que você deseja monitorar na seção Lista de transações de amostra na página inicial Transação de amostra. A tabela a seguir descreve a finalidade de cada lista.

Lista de Transações de Amostra	Filtros
Transações com Desembolso	Mostra todas as amostras enviadas e entregues.  Monitorar essa lista permite ao administrador de amostras revisar todas as amostras entregues.
Transações Enviadas	Mostra todas as amostras enviadas e transferidas.

Lista de Transações de Amostra	Filtros
	Monitorar essa lista permite ao administrador de amostras revisar todas as amostras devolvidas ou envios transferidos entre usuários finais.
Transações Recebidas	Mostra todas as amostras enviadas e recebidas. Monitorar essa lista permite ao administrador de amostras revisar os envios recebidos entre usuários finais.
Transações de Ajuste	Mostra todas as transações de ajuste enviadas. Monitorar essa lista permite ao administrador de amostras revisar todos os tipos de transações de ajuste enviados por usuários finais e administradores de amostras para reconciliar discrepâncias entre contagens físicas e registros no Oracle CRM On Demand.
Transações Perdidas	Mostra todas as amostras de lote enviadas como ajustes. Monitorar essa lista permite ao administrador revisar todas as amostras perdidas.

Para obter informações sobre como ver ou criar essas listas, consulte [Trabalhando com listas \(na página 135\)](#) e [Criando e refinando listas \(consulte \[Creating and Refining Lists\]\(#\) na página 140\)](#).

Para visualizar uma lista, clique no nome dela.

Para criar uma nova lista, clique em Nova.

Para revisar todas as listas disponíveis, criar uma nova, ou visualizar, editar ou excluir uma existente, clique em Gerenciar Listas. Essa página também inclui as listas padrão entregues pelo Oracle CRM On Demand. Essas listas são apenas para visualização. Portanto, não pode ser editadas ou excluídas.

## Campos de Transação de Amostra

Use a página Edição da transação de amostra para adicionar uma transação de amostra ou atualizar detalhes de uma transação de amostra existente com um status Em andamento. A página Edição da transação de amostra mostra o conjunto completo de campos de uma transação de amostra.

**DICA:** você também pode editar transações de amostra na página [Lista de transações de amostra](#) e na página [Detalhes da transação de amostra](#). Para obter mais informações sobre como atualizar registros, consulte [Atualizando detalhes do registro \(consulte \[Atualizando detalhes dos registros\]\(#\) na página 123\)](#).

**OBSERVAÇÃO:** Os administradores da empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, como alterar os nomes dos tipos de registro, campos e opções em listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

A tabela a seguir fornece informações adicionais sobre alguns campos de transação de amostra. Dependendo do tipo de transação de amostra aberto (Transferência de entrada, Transferência de saída, Ajuste de estoque, Desembolso, Amostras perdidas), todos esses campos podem não ser aplicáveis.

Campo	Descrição
<b>Informações-chave da Transação</b>	
Nome	O identificador exclusivo da transação de amostra (gerado pelo sistema).

Campo	Descrição
Data	<p>A data da transação de amostra.</p> <p>Quando você informar uma data que esteja dentro de um período de estoque ativo, os campos Período do estoque: Data de início e Período do estoque: Data de término serão preenchidos automaticamente. Uma mensagem de erro será exibida se você informar uma data que não esteja dentro de nenhum período de estoque existente. É possível informar uma data futura se a opção Permitir envio de chamadas futuras &amp; amostra de transações for definida pelo administrador. Para obter mais informações, consulte <a href="#">Definição de preferências relacionadas às ciências biológicas (na página 2020)</a>.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> Se você enviar uma chamada futura para iniciar uma transação, o Oracle CRM On Demand associará o registro da amostra da transação ao período de estoque ativo. A amostra da transação permanece associada ao período de estoque ativo atual, mesmo se você fechar o período de estoque antes da data da chamada futura. A amostra da transação não está associada ao período de estoque mais atual.</p> <p>As amostras de transação não podem ser criadas para períodos reconciliados. O Oracle CRM On Demand exibirá uma mensagem de erro se você informar uma data que esteja dentro de um período reconciliado ou inativo.</p>
Tipo	<p>O tipo de transação de amostra pode ser um dos seguintes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Transferência Externa</li> <li>■ Ajuste de Estoque</li> <li>■ Amostras Perdidas</li> <li>■ Solicitação de Amostras</li> <li>■ Desembolso</li> <li>■ Transferência de Entrada</li> </ul> <p>Transferência de saída, Ajuste do estoque, Amostras perdidas e Solicitação de amostra são transações geradas pelo usuário; Desembolso e Transferência de entrada são transações geradas pelo sistema.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> é fundamental que você não personalize ou altere a ordem da lista de opções de Tipo da configuração de campos da transação de amostra porque a funcionalidade da lista de opções em cascata pode ser afetada.</p>
Status	<p>O status da transação de amostra pode ser um dos seguintes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Em Andamento</li> <li>■ Enviado</li> <li>■ Processado com Discrepâncias</li> <li>■ Em Trânsito</li> <li>■ Processado</li> <li>■ Ajustado</li> </ul>
Data de Entrega Esperada	A data que a amostra deve ser entregue.
Nº de Rastreamento	Um número exclusivo que você e o cliente podem usar para rastrear a entrega da amostra.

Campo	Descrição
Nº de Pacotes Enviados	O número de pacotes incluídos na amostra.
Transferir para	A pessoa para quem uma transação de transferência de saída é registrada. Essa pessoa recebe a amostra e deve confirmar o recebimento dela. Durante a criação de uma transação de transferência de saída, este é um campo obrigatório.
Transferência de	A pessoa que está transferindo as amostras (ou seja, a pessoa que cria a transação de transferência de saída).
Período de estoque: Data de início	A data de início do período de estoque associado à transação de amostra. Este é um campo somente leitura, só preenchido automaticamente quando a data informada no campo Data fica dentro de um período do estoque ativo. O período de estoque restringe os produtos e os números de lote de amostra disponíveis para seleção durante a adição de itens de linha Item da transação. Isso também garante que, para o período de estoque selecionado, apenas produtos e números de lote de amostra válidos estejam disponíveis para seleção.
Período de estoque: Data de término	A data de término do período de estoque associado à transação de amostra. Este é um campo somente leitura, só preenchido automaticamente quando a data informada no campo Data fica dentro de um período do estoque inativo. O período de estoque restringe os produtos e os números de lote de amostra disponíveis para seleção durante a adição de itens de linha Item da transação. Isso também garante que, para o período de estoque selecionado, apenas produtos e números de lote de amostra válidos estejam disponíveis para seleção.
Motivo do Ajuste	O motivo da criação ou do ajuste da transação de amostra. Os códigos do motivo incluem os seguintes: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Perdido</li> <li>■ Encontrado</li> <li>■ Roubo</li> <li>■ Erro humano</li> <li>■ Contagem Inicial</li> <li>■ Solicitação</li> </ul>
Comentários	O usuário pode especificar informações adicionais sobre a transação de amostra neste campo.

Campo	Descrição
Anexo	<p>Se este campo estiver exposto na página, você poderá anexar um arquivo ao registro da transação de amostra. O campo exibe inicialmente um ícone de um clipe de papel na página de edição do registro:</p>  <p>Para anexar um arquivo ao registro da transação de amostra, clique no ícone de clipe de papel na página de edição do registro e selecione o arquivo cujo upload deseja fazer.</p> <p>Depois que for feito o upload do arquivo e o registro tiver sido salvo, o campo Anexo na página Detalhes do registro mostrará o nome e o tamanho do arquivo anexo. Na página Edição do registro, o campo também mostrará o ícone de clipe de papel e um ícone X que pode ser usado para remover o arquivo.</p> <p>Você pode anexar somente um arquivo a cada registro de transação de amostra.</p> <p>Para instruções sobre como anexar arquivos a registro por meio do campo Anexo e informações sobre restrições de tamanho e de tipos de arquivos, consulte <a href="#">Anexando arquivos a registros por meio de campos de anexo (na página 180)</a>.</p>

### Informações-Chave do Contato

**OBSERVAÇÃO:** estas informações somente leitura são preenchidas apenas para transações com desembolso. O Oracle CRM On Demand gera automaticamente transações com desembolso quando os representantes de vendas entregam ou desembolsam amostras durante uma chamada de vendas. Para obter mais informações, consulte [Entregando amostras durante uma chamada de vendas \(na página 601\)](#) e [Exibindo transações com desembolso \(na página 600\)](#).

Contato	O nome completo do médico ou do contato no hospital para quem o desembolso foi feito.
Nome do Contato	O nome do contato para quem o desembolso foi feito.
Sobrenome do Contato	O sobrenome do contato para quem o desembolso foi feito.
Tipo de Contato	O tipo de contato.
Conta do Contato	A conta associada a este contato.
E-mail do Contato	O endereço de e-mail do contato.

### Informações Relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a transações de amostra:

- [Transações de Amostra \(na página 592\)](#)
- [Trabalhando com a página inicial Transação de amostra \(na página 593\)](#)
- [Gerenciando Transações de Amostra \(na página 595\)](#)

### Itens da Transação

Use as páginas Item da transação para criar, atualizar e rastrear itens da transação para amostras.

Um *item da transação* registra os detalhes da amostra ou dos itens promocionais associados a uma transação de amostra. Para cada transação de amostra, um ou mais itens de linha do item da transação devem existir. Essas informações são usadas para calcular uma contagem em execução do estoque do representante de vendas. As transações de amostra são usadas no processo de reconciliação para contabilizar todas as amostras e itens promocionais atribuídos a um representante de vendas.

## Gerenciando Itens da Transação

Para procedimentos passo a passo de gerenciamento de itens da transação, consulte:

- [Modificando a amostra em um item da transação \(na página 628\)](#)
- [Modificando o lote de amostra em um item da transação \(na página 629\)](#)
- [Adicionando itens da transação a uma transação de amostra \(na página 600\)](#)

Para ver os procedimentos passo a passo que são comuns a vários tipos de registro, consulte:

- [Criando Registros \(na página 54\)](#)
- [Atualizando Detalhes dos Registros \(na página 123\)](#)
- Vinculando registros ao seu registro selecionado (consulte [Linking Records to Your Selected Record](#) na página 126)
- [Trabalhando com Listas \(na página 135\)](#)

**OBSERVAÇÃO:** Os administradores da empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, como alterar os nomes dos tipos de registro, campos e opções em listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

### Tópicos relacionados

- [Itens da Transação \(na página 627\)](#)
- [Campos do Item da Transação \(na página 629\)](#)
- [Campos de Produto \(na página 630\)](#)

### Modificando a amostra em um item da transação

Use a página Edição do produto para modificar a amostra em um item da transação. A página mostra o conjunto completo de campos para um produto.

**Antes de começar.** Para modificar amostras em um item da transação, a função de usuário deve incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas.

### Para modificar a amostra em um item da transação

- 1 Na página Lista de transações de amostra, faça drill-down no campo Nome para abrir o registro de transação desejado.

**OBSERVAÇÃO:** O registro de transação aberto deve ter um status *Em andamento*. As transações com um status *Enviado* não podem ser modificadas.

- 2 Na página Detalhes da transação de amostra, vá até o item de linha Item da transação que você deseja modificar.
- 3 No campo Amostra do item de linha Item da transação, clique no ícone Pesquisa para selecionar uma amostra diferente a ser associada ao item de linha, se necessário.
- 4 No campo Amostra do item de linha Item da transação, clique no nome da amostra, em Editar na página Detalhes do produto e, em seguida, modifique os campos conforme necessário.

Para obter mais informações, consulte [Campos de produto \(na página 630\)](#).

### Modificando o lote de amostra em um item da transação

Use a página Edição do lote de amostra para modificar o lote de amostra em um item da transação. A página Edição do lote de amostra mostra o conjunto completo de campos de um lote de amostra.

**Antes de começar.** Para modificar lotes de amostra em um item da transação, a função de usuário deve incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas.

#### Para modificar o lote de amostra em um item da transação

- 1 Na página Lista de transações de amostra, faça drill-down no campo Nome para abrir o registro de transação desejado.

**OBSERVAÇÃO:** O registro de transação aberto deve ter um status *Em andamento*. As transações com um status *Enviado* não podem ser modificadas.

- 2 Na página Detalhes da transação de amostra, vá até o item de linha Item da transação que você deseja modificar.
- 3 No campo N° do lote do item de linha Item da transação, clique no ícone Pesquisa para selecionar um lote de amostra diferente a ser associado ao item de linha, se necessário.

**OBSERVAÇÃO:** apenas lotes de amostra rastreados pelo número do lote no estoque (ou seja, lotes de amostra com a caixa de seleção *Estoque por lote* marcada) estão disponíveis para seleção.

- 4 No campo N° do lote do item de linha Item da transação, clique no nome do lote de amostra, clique em Editar na página Detalhes do lote de amostra e, em seguida, modifique os campos do lote de amostra (consulte [Campos de lote de amostra \(na página 642\)](#) para obter mais informações).

### Campos do Item da Transação

Use a página Edição do item da transação para adicionar um item da transação ou atualizar detalhes de um item da transação existente.

**DICA:** você também pode editar itens da transação na página Detalhes do item da transação. Para obter mais informações sobre como atualizar registros, consulte [Atualizando detalhes do registro \(consulte Atualizando detalhes dos registros na página 123\)](#).

**OBSERVAÇÃO:** Os administradores da empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, como alterar os nomes dos tipos de registro, campos e opções em listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

A tabela a seguir fornece informações sobre alguns dos campos do item da transação.

Campo	Descrição
Número de Linha	Um número exclusivo atribuído manualmente a cada item.
Amostra	O nome da amostra ou do item promocional.
N° do Lote	O número exclusivo ou o nome atribuído à amostra para fins de rastreamento. Uma amostra pode ou não ser rastreada por um número de lote. Este campo é opcional. <b>OBSERVAÇÃO:</b> ao adicionar ou atualizar um item da transação, clique no ícone Pesquisa para selecionar um lote de amostra. Somente lotes de amostra rastreados por número do lote no estoque (ou seja, lotes de amostra com a caixa de seleção <i>Estoque por lote</i> )

Campo	Descrição
	selecionada) estão disponíveis. Para obter mais informações sobre lotes de amostra, consulte <a href="#">Lotes de amostra (na página 640)</a> e <a href="#">Campos de lote de amostra (na página 642)</a> .
Quantidade	A quantidade da amostra. Este campo é obrigatório.  <b>OBSERVAÇÃO:</b> se o valor da quantidade for menor que a quantidade inicial do estoque de amostra transferido da sede, use o sinal de subtração com o valor numérico. Este campo é importante para registrar ajustes, como perdas, roubos ou erros humanos.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a itens da transação:

- [Itens da Transação \(na página 627\)](#)
- [Gerenciando Itens da Transação \(na página 628\)](#)
- [Adicionando itens da transação a uma transação de amostra \(na página 600\)](#)

### Campos de Produto

Use a página Edição do produto para definir e gerenciar a lista de produtos da empresa. A página mostra o conjunto completo de campos para um produto. Para obter mais informações sobre como definir produtos para a empresa, consulte [Configurando produtos da empresa \(na página 1994\)](#).

**DICA:** você também pode editar produtos na página Detalhes do produto. Para obter mais informações sobre como atualizar registros, consulte [Atualizando detalhes do registro \(consulte Atualizando detalhes dos registros na página 123\)](#).

**OBSERVAÇÃO:** Os administradores da empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, como alterar os nomes dos tipos de registro, campos e opções em listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

A tabela a seguir fornece informações adicionais sobre alguns dos campos de produto.

Campo	Descrição
<b>Informações-Chave de Produto</b>	
Nome do Produto	O nome do produto.
Categoria do Produto	A categoria do produto, conforme a definição do administrador do produto na empresa. Por exemplo, ela pode ser a seguinte: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Amostras Entregues</li> <li>■ Itens Promocionais Entregues</li> </ul> <b>OBSERVAÇÃO:</b> não altere os dados implantados para a categoria do produto. Alguns filtros do Oracle CRM On Demand foram criados para Amostras entregues e Itens promocionais entregues. Você pode adicionar novas categorias de produto, que se baseiam nos requisitos do cliente.

Campo	Descrição
Solução	<p>O arquivo de imagem do produto associado ao produto. O arquivo de imagem é usado para descrever o produto durante uma chamada de vendas.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> este campo está disponível com o Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition e pode não estar disponível para a configuração. Se você precisar desse campo e ele não estiver disponível, entre em contato com o administrador da empresa.</p>
Nº da peça	O número da peça do fabricante associado ao produto. A empresa especifica o número da peça.
Pedido possível	<p>Uma caixa de seleção para indicar como o produto de amostra pode ser solicitado:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Se selecionado, o produto de amostra poderá ser solicitado pelo representante de vendas e embarcado em navio pela empresa para o médico, a clínica ou o hospital.</li> <li>■ Se não for selecionado, a amostra só poderá ser obtida quando o representante de vendas fizer uma entrega de amostra.</li> </ul>
Tipo	<p>O tipo de produto pode ser um dos seguintes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Produto.</b> Um item físico fabricado pelo cliente.</li> <li>■ <b>Serviço.</b> Um evento de valor agregado que fornece um atendimento ao cliente - pode incluir itens como hora de consultoria.</li> <li>■ <b>Treinamento.</b> Um evento de valor agregado que fornece educação ao cliente - inclui itens como laboratórios, manuais, treinamentos práticos, palestras etc.</li> </ul>
Status	<p>A empresa define o status do produto. Os valores incluem os seguintes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Disponível.</b> O produto está disponível para transferências de amostra e entregas de amostra.</li> <li>■ <b>Ativo.</b> Há transferências e entregas de amostra ativas para o produto.</li> <li>■ <b>Pendente.</b> O produto não está pronto para ser entregue, mas está em processo de disponibilização.</li> <li>■ <b>Pacote.</b> Um grupo de produtos ou serviços empacotados juntos e que dependem uns dos outros.</li> <li>■ <b>Protótipo.</b> O produto não está pronto para disponibilidade geral, mas um exemplo do produto pode ser examinado ou estudado.</li> <li>■ <b>Encerrado.</b> O produto não está mais disponível para transferências e entregas de amostra e não estará mais disponível no futuro.</li> <li>■ <b>Fechado.</b> Ele tem o mesmo significado de Encerrado, exceto pelo produto estar disponível até que não haja mais nenhum produto para transferência ou entrega.</li> </ul>
<b>Informações Adicionais</b>	
Descrição	Uma descrição da amostra do produto.

## Alocações

Use as páginas Alocação para criar, atualizar e rastrear alocações de uma amostra.

O administrador de amostras de uma empresa farmacêutica define um registro de alocação. Esse registro de alocação determina o período no qual os produtos de amostra são fornecidos ao representante de vendas para distribuição a clínicas, hospitais ou contatos médicos. Além disso, as informações de alocação definem o seguinte:

- O número de amostras de um determinado produto permitido para entrega em uma hora específica
- O número máximo de amostras que um representante de vendas pode distribuir para uma determinada localização

Esse recurso permite ao administrador de amostras definir esses parâmetros no nível do produto e informar essas informações a todos os representantes de vendas. Usando alocações, você pode definir o período de alocação, alocar amostras dentro do período de alocação, exibir a lista de amostras disponível para cada período de alocação e definir os parâmetros máximos para distribuir essa amostra durante esse período de alocação.

**OBSERVAÇÃO:** o administrador da sua empresa determinará quais guias estão disponíveis para você. Se a sua responsabilidade não incluir rastrear informações de alocação, a guia Alocação poderá ser excluída da configuração.

### Trabalhando com a página inicial Alocação

A página inicial Alocação é o ponto de partida para gerenciar alocações.

**OBSERVAÇÃO:** o administrador da empresa pode personalizar a apresentação de página inicial Alocação. Além disso, se sua função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar seções à página e removê-las da página.

**Antes de começar.** Para trabalhar com alocações, a função de usuário deve incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas.

#### Criando uma Alocação

O administrador de amostras cria uma nova alocação clicando no botão Novo na seção Alocações recém-modificadas. Para obter mais informações, consulte [Criando registros \(na página 54\)](#) e [Campos de alocação \(na página 634\)](#).

#### Trabalhando com listas de alocações

A seção Lista de alocações mostra algumas listas filtradas. As listas filtradas são subconjuntos ou grupos de registros que permitem limitar o número de registros com o qual trabalhar por vez. O Oracle CRM On Demand apresenta um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas. Você e seus gerentes podem criar listas adicionais, baseadas em diferentes critérios.

A tabela a seguir descreve as listas padrão para alocações.

Lista de Alocações	Filtros
Todas as Alocações	Todas as alocações para as quais você tenha visibilidade, independentemente de quem seja o proprietário da alocação.
Alocações Recentemente Modificadas	Todas as alocações com o seu nome no campo Proprietário, classificadas pela data de modificação.

Para visualizar uma lista, clique no nome dela.

Para criar uma nova lista, clique em Nova. Para obter mais informações sobre criação de listas, consulte Criando e refinando listas (consulte [Creating and Refining Lists](#) na página 140).

Para revisar todas as listas disponíveis, criar uma nova, ou visualizar, editar ou excluir uma existente, clique em Gerenciar Listas. Essa página também inclui as listas padrão entregues pelo Oracle CRM On Demand. Essas listas são apenas para visualização. Portanto, não pode ser editadas ou excluídas.

### Exibindo Alocações Recentes

A seção Alocações recém-modificadas mostra as alocações que foram modificadas mais recentemente.

Clique em Exibir lista completa para expandir a lista.

### Adicionando seções à página inicial Alocação

Se a função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar algumas ou todas as seções a seguir à página inicial Alocação:

- Alocações Recentemente Criadas
- Alocações Recentemente Modificadas
- Minhas alocações recém-criadas
- Minhas alocações recém-modificadas
- Seções de relatório adicionais (O administrador da empresa pode disponibilizar seções de relatório para exibição na página inicial Alocação.)

### Para adicionar seções à página inicial Alocação

- 1 Na página inicial Alocação, clique em Editar layout.
- 2 Na página Apresentação da página inicial Alocação, clique nas setas para adicionar ou remover seções e organizá-las na página. Clique em Salvar.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a alocações:

- [Alocações \(na página 632\)](#)
- [Campos de Alocação \(na página 634\)](#)
- [Gerenciando Alocações \(na página 633\)](#)

## Gerenciando Alocações

Para procedimentos passo a passo de gerenciamento de alocações, consulte:

- [Alocando amostras para usuários finais \(na página 634\)](#)
- [Modificando a amostra em uma alocação \(na página 634\)](#)

Para ver os procedimentos passo a passo que são comuns a vários tipos de registro, consulte:

- [Criando Registros \(na página 54\)](#)
- [Atualizando Detalhes dos Registros \(na página 123\)](#)
- Vinculando registros ao seu registro selecionado (consulte [Linking Records to Your Selected Record](#) na página 126)
- [Trabalhando com Listas \(na página 135\)](#)
- Exibindo trilhas de auditoria de registros (consulte [Viewing Audit Trails for Records](#) na página 189)

**OBSERVAÇÃO:** Os administradores da empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, como alterar os nomes dos tipos de registro, campos e opções em listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a alocações:

- [Alocações \(na página 632\)](#)
- [Trabalhando com a página inicial Alocação \(na página 632\)](#)
- [Campos de Alocação \(na página 634\)](#)

## Alocando amostras para usuários finais

Use a página Detalhes da alocação para alocar amostras a um usuário final.

Para adicionar vários registros de alocação, é recomendável que o administrador de amostras crie um arquivo de importação (mapeando usuários finais para alocações de produto) e, em seguida, carregue os dados no Oracle CRM On Demand.

**Antes de começar.** Para alocar amostras a usuários finais, a função de usuário deve incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas.

### *Para alocar amostras a um usuário final*

- 1 Na página Lista de alocações, faça drill-down no campo Tipo de conta para abrir o registro de alocação desejado.
- 2 Na página Detalhes da alocação, clique no ícone Pesquisa ao lado do campo Proprietário e selecione o usuário final. Clique em Salvar.

## Modificando a amostra em uma alocação

Use a página Edição do produto para modificar a amostra em uma alocação. A página mostra o conjunto completo de campos para um produto.

**Antes de começar.** Para modificar a amostra em uma alocação, a função de usuário deve incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas.

### *Para modificar a amostra em uma alocação*

- 1 Na página Lista de alocações, faça drill-down no campo Tipo de conta para abrir o registro de alocação desejado para modificação.
- 2 Na página Detalhes da alocação no campo Amostra, clique no ícone Pesquisa para selecionar uma amostra diferente a ser associada ao registro de alocação, se necessário.
- 3 Na página Detalhes da alocação no campo Amostra, clique no nome da amostra, clique em Editar na página Detalhes do produto e, em seguida, modifique os campos conforme necessário (consulte [Campos de produto \(na página 630\)](#) para obter mais informações).

## Campos de Alocação

Use a página Edição de alocação para adicionar um aplicativo ou atualizar detalhes de uma alocação existente. A página Edição de alocação mostra o conjunto completo de campos de uma alocação.

**DICA:** você também pode editar alocações na página Lista de alocações e na página Detalhes da alocação. Para obter mais informações sobre como atualizar registros, consulte [Atualizando detalhes do registro \(consulte Atualizando detalhes dos registros na página 123\)](#).

**OBSERVAÇÃO:** Os administradores da empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, como alterar os nomes dos tipos de registro, campos e opções em listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

A tabela a seguir fornece informações adicionais sobre alguns dos campos de alocação.

Campo	Descrição
Tipo de Alocação	O nome da alocação é definido pelo administrador de amostras. Ele deve ser exclusivo. Alguns exemplos incluem: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Alocação de Amostra</li> <li>■ Alocação do Item Promocional</li> </ul>
Ativo	O status da alocação pode ser um dos seguintes: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Ativo.</b> Indica que a data de término do período de alocação ainda não ocorreu.</li> <li>■ <b>Inativo.</b> Indica que o período de alocação foi concluído e que a data de término foi alcançada.</li> </ul>
Proprietário	O proprietário do registro da alocação. Essa é a pessoa a quem o administrador de amostras atribui a alocação.
Amostra	A amostra do produto associada à alocação. <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> durante a criação de um novo registro de alocação, apenas os produtos categorizados como amostras (ou seja, produtos do tipo de categoria, Amostras entregues) podem ser informados neste campo.</p>
Qtde. Máx.	A quantidade máxima do produto permitida para ser entregue em uma chamada. <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> Durante a entrega de amostras ou itens promocionais, será exibida uma mensagem de aviso se você exceder ou se aproximar do valor da Qtde. máxima.</p>
Qtde. da Alocação	A quantidade máxima do produto permitida para ser entregue no período de alocação.
Qtde. máx. por cliente	A quantidade máxima do produto permitida para ser entregue a um contato no período de alocação. <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> Durante a entrega de amostras ou itens promocionais a um contato, será exibida uma mensagem de aviso se você exceder ou chegar a 10% do valor da Qtde. máxima por cliente.</p>
Amostra: Descrição	Campo de texto que descreve o registro da alocação, por exemplo, o motivo da alocação.
Proprietário: Nome	O nome do proprietário do registro da alocação, geralmente o usuário que criou o registro.
Proprietário: Sobrenome	O sobrenome do proprietário do registro da alocação, geralmente o usuário que criou o registro.

Campo	Descrição
Data de Início	A data de início da alocação.
Data de Término	A data de término da alocação.
Interromper Amostragem	Uma caixa de seleção para indicar se é necessário continuar entregando amostras: <input type="checkbox"/> Se marcada, as entregas das amostras não serão mais permitidas. <input type="checkbox"/> Se não estiver, as entregas das amostras serão permitidas.
Ordenar por	Este campo permite a representantes de vendas exibirem as alocações em uma ordem especificada.

**Campos Adicionais:**

**OBSERVAÇÃO:** O administrador da empresa deve configurar os seguintes campos porque eles não estão disponíveis por padrão.

Qtde. Restante	A quantidade do produto que permanece disponível para o representante de vendas entregar durante o período de alocação. O Oracle CRM On Demand inicializa esse campo com o valor do campo Qtde. de alocação.
Qtde. Distribuída	A quantidade do produto distribuída pelo representante de vendas para um contato durante o período de alocação. O Oracle CRM On Demand inicializa este campo com o valor zero (0).

**Tópicos relacionados**

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a alocações:

- [Alocações \(na página 632\)](#)
- [Trabalhando com a página inicial Alocação \(na página 632\)](#)
- [Gerenciando Alocações \(na página 633\)](#)

**Alocações de Contato HCP**

Use as páginas Alocação de contato HCP para especificar a quantidade máxima de um produto ou uma amostra que um contato HCP (profissional de saúde), (por exemplo, médico) pode receber de representantes de vendas. Por outro lado, um registro de Alocação especifica a quantidade máxima de um produto ou uma amostra que um único representante de vendas pode enviar ou detalhar para um contato em um período de alocação. Para obter mais informações sobre alocações, consulte [Alocações \(na página 632\)](#).

Geralmente as alocações de contato HCP são gerenciadas por um administrador de amostras em uma empresa farmacêutica. Será possível trabalhar com alocações de contato HCP se sua função de usuário incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas. Para cada contato, crie vários registros de alocação de contato HCP. Para cada registro de alocação de contato HCP, especifique o tipo de alocação, a data de início e a data de término do período de alocação e o número de amostras do produto especificado que podem ser fornecidas para o contato durante o período de alocação.

Embora seja possível criar registros de alocação de contato HCP diretamente por meio das páginas Alocação de Contato HCP na criação de um registro individual, é recomendável importar os registros de alocação do contato HCP para o Oracle CRM On Demand, especialmente quando for necessário criar vários registros. Para obter

mais informações sobre como importar alocações de contato HCP, consulte [Campos de alocação de contato HCP: preparação de importação \(na página 1878\)](#).

É possível exibir as alocações de contato HCP como um item somente exibição relacionado no registro do contato, fornecido pelo administrador da empresa que fez essa configuração.

**OBSERVAÇÃO:** o administrador da sua empresa determinará quais guias estão disponíveis para você. Se a responsabilidade do cargo não incluir alocações de rastreamento para contatos HCP, a guia Alocação de contato HCP poderia ser excluída da configuração.

## Trabalhando com a página inicial de alocação de contato HCP

A página inicial Alocação de contato HCP é o ponto inicial para o gerenciamento das alocações de contato HCP.

**OBSERVAÇÃO:** O administrador da empresa pode personalizar a apresentação da página inicial Alocação de contato HCP. Além disso, se a função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar seções à página e removê-las da página.

**Antes de começar.** Para trabalhar com alocações de contato HCP, a função de usuário deve incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas.

### Criando alocação de contato HCP

O administrador de amostras cria uma nova alocação de contato HCP, clicando no botão Novo na seção Alocações de contato HCP modificadas recentemente. Para obter mais informações, consulte [Criando registros \(na página 54\)](#) e [Campos de alocação de contato HCP \(na página 638\)](#).

**OBSERVAÇÃO:** Embora seja possível criar registros de alocação de contato HCP diretamente por meio das páginas de Alocação de contato HCP para criar um registro individual, é recomendável importar os registros de alocação de contato HCP para o Oracle CRM On Demand, especialmente quando for necessário criar uma grande quantidade de registros. Para obter mais informações sobre como importar alocações de contato HCP, consulte [Campos de alocação de contato HCP: preparação de importação \(na página 1878\)](#).

### Trabalhando com listas de alocação de contato HCP

A seção Listas de alocação de contato HCP mostra várias listas filtradas. As listas filtradas são subconjuntos ou grupos de registros que permitem limitar o número de registros com o qual trabalhar por vez. O Oracle CRM On Demand apresenta um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas. Você e seus gerentes podem criar listas adicionais, baseadas em diferentes critérios.

A tabela a seguir descreve as listas padrão das alocações de contato HCP.

Lista de alocações de contato HCP	Filtros
Todas as alocações de contato HCP	Todas as alocações de contato HCP que você pode visualizar
Alocações de contato HCP modificadas recentemente	Todas as alocações de contato HCP que você pode visualizar, classificadas pela data de modificação

Para visualizar uma lista, clique no nome dela.

Para criar uma nova lista, clique em Nova. Para obter mais informações sobre criação de listas, consulte [Criando e refinando listas \(consulte Creating and Refining Lists na página 140\)](#).

Para revisar todas as listas disponíveis, criar uma nova, ou visualizar, editar ou excluir uma existente, clique em Gerenciar Listas. Essa página também inclui as listas padrão entregues pelo Oracle CRM On Demand. Essas listas são apenas para visualização. Portanto, não pode ser editadas ou excluídas.

### Exibindo alocações de contato HCP modificadas recentemente

A seção Alocações de contato HCP modificadas recentemente mostram as alocações de contato HCP que foram modificadas mais recentemente.

Clique em Exibir lista completa para expandir a lista.

### **Adicionando seções à página inicial de alocação de contato HCP**

Se a função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar outras seções de relatório à página inicial Alocação de contato HCP. O administrador da empresa pode fazer relatórios das seções disponíveis para exibição na página inicial Alocação de contato HCP.

#### ***Para adicionar seções na página inicial Alocação de contato HCP***

- 1 Na página inicial Contato de alocação HCP, clique em Editar apresentação.
- 2 Na página Apresentação da página inicial Alocação de contato HCP, clique nas setas para adicionar ou remover seções e para organizar as seções na página. Clique em Salvar.

### **Tópicos relacionados**

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas às alocações de contato HCP:

- [Alocações de Contato HCP \(na página 636\)](#)
- [Gerenciando alocações de contato HCP \(na página 638\)](#)
- [Campos de alocações de contato HCP \(consulte \[Campos de alocação de contato HCP\]\(#\) na página 638\)](#)

### **Gerenciando alocações de contato HCP**

Para ver os procedimentos passo a passo que são comuns a vários tipos de registro, consulte:

- [Criando Registros \(na página 54\)](#)
- [Atualizando Detalhes dos Registros \(na página 123\)](#)
- [Vinculando registros ao seu registro selecionado \(consulte \[Linking Records to Your Selected Record\]\(#\) na página 126\)](#)
- [Trabalhando com Listas \(na página 135\)](#)
- [Exibindo trilhas de auditoria de registros \(consulte \[Viewing Audit Trails for Records\]\(#\) na página 189\)](#)

**OBSERVAÇÃO:** Os administradores da empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, como alterar os nomes dos tipos de registro, campos e opções em listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

### **Tópicos relacionados**

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas às alocações de contato HCP:

- [Alocações de Contato HCP \(na página 636\)](#)
- [Trabalhando com a página inicial da Alocação de contato HCP \(consulte \[Trabalhando com a página inicial de alocação de contato HCP\]\(#\) na página 637\)](#)
- [Campos de alocações de contato HCP \(consulte \[Campos de alocação de contato HCP\]\(#\) na página 638\)](#)

### **Campos de alocação de contato HCP**

Use a página Edição de alocação de contato HCP para adicionar uma alocação de contato HCP ou atualizar os detalhes de uma alocação existente. A página Edição de alocação de contato HCP mostra o conjunto de campos completo de uma alocação de contato HCP.

**DICA:** Também é possível editar alocações de contato HCP na página Lista de alocação de contato HCP e na página Detalhes da alocação de contato HCP. Para obter mais informações sobre como atualizar registros, consulte [Atualizando detalhes do registro](#) (consulte [Atualizando detalhes dos registros](#) na página 123).

**OBSERVAÇÃO:** Os administradores da empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, como alterar os nomes dos tipos de registro, campos e opções em listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

A tabela a seguir fornece informações sobre alguns campos de alocação de contato HCP.

Campo	Descrição
ID de alocação de contato HCP	O ID exclusivo gerado pelo Oracle CRM On Demand para este registro.
Tipo	<p>O tipo de alocação que você deseja criar. Por padrão, estes tipos de alocação estão disponíveis para alocações de contato HCP, mas o administrador da empresa pode adicionar ou remover tipos de alocação:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Alocação de Detalhes</li> <li>■ Alocação de Amostra</li> <li>■ Alocação de Solicitação da Amostra</li> <li>■ Alocação do Item Promocional</li> </ul> <p>As designações que os usuários criam são Alocação de detalhes, Alocação de amostra, Alocação de solicitação de amostra e Alocação de item promocional. Eles as utilizam para filtrar seções de item relacionadas ao gerenciar amostras.</p> <p><b>CUIDADO:</b> não é necessário personalizar ou alterar a ordem da lista de opções Tipo para a Configuração de campo de alocação do contato HCP, pois a funcionalidade da lista de opções em cascata pode ser afetada.</p>
Nome do Produto	O nome da amostra do produto que será alocado para o contato HCP.
Nome do Contato	O nome do contato HCP para o qual você deseja especificar a alocação.
Qtde. da Alocação	<p>O número total de amostras do produto especificado que o contato HCP pode receber durante o período de alocação.</p> <p>Durante a inicialização do registro de Alocação de contato HCP, defina o valor do campo Qtde. da alocação para ser igualado ao campo Qtde. restante. Os campos de quantidade devem ter valores inteiros.</p>
Qtde. Distribuída	<p>O número de amostras do produto especificado que já foi fornecido para o contato durante o período de alocação.</p> <p>Quando a alocação de contato HCP tiver sido criada primeiro, o campo Qtde. distribuída deve ser zero. Os campos de quantidade devem ter valores inteiros.</p>

Campo	Descrição
Qtde. Restante	O número de amostras do produto especificado que permanecerão disponíveis para serem fornecidas para o contato HCP especificado durante o período de alocação.  Durante a inicialização do registro de Alocação de contato HCP, defina o valor do campo Qtde. restante para ser igualado ao campo Qtde. de alocação. Os campos de quantidade devem ter valores inteiros.
Data de Início	A data de início da alocação.
Data de Término	A data de término da alocação.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas às alocações de contato HCP:

- [Alocações de Contato HCP \(na página 636\)](#)
- [Trabalhando com a página inicial da Alocação de contato HCP \(consulte \[Trabalhando com a página inicial de alocação de contato HCP\]\(#\) na página 637\)](#)
- [Gerenciando alocações de contato HCP \(na página 638\)](#)

## Lotes de Amostra

Use as páginas Lote de amostra para criar, atualizar e rastrear lotes de amostra.

Um produto, conforme a fabricação, recebe um número de lote. As empresas usam esse número de lote para rastrear produtos. O rastreamento será essencial se um determinado produto precisar ser lembrado ou se um defeito for encontrado durante a produção. Saber onde todos os produtos estão localizados é essencial para muitas empresas. O Oracle CRM On Demand fornece a opção de rastrear as amostras que estão sendo entregues usando números de lote. O administrador de amostras de uma empresa opta por usar ou não números de lote.

**OBSERVAÇÃO:** o administrador da sua empresa determinará quais guias estão disponíveis para você. Se a sua responsabilidade não incluir rastrear informações de lote de amostra, a guia Lote de amostra poderá ser excluída da configuração.

### Trabalhando com a página inicial Lote de amostra

A página inicial Lote de amostra é o ponto de partida para gerenciar lotes de amostra. Essa página exibe informações relevantes.

**OBSERVAÇÃO:** o administrador da empresa pode personalizar a apresentação de página inicial Lote de amostra. Além disso, se a função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar seções à página e removê-las da página.

**Antes de começar.** Para trabalhar com lotes de amostra, a função de usuário deve incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas.

#### Criando um lote de amostra

Você pode criar um novo lote de amostra clicando no botão Novo na seção Lotes de amostra recém-vistos. Para obter mais informações, consulte [Criando registros \(na página 54\)](#) e [Campos de lote de amostra \(na página 642\)](#).

#### Trabalhando com listas de lotes de amostra

A seção Lista de lotes de amostra mostra algumas listas filtradas. As listas filtradas são subconjuntos ou grupos de registros que permitem limitar o número de registros com o qual trabalhar por vez. O Oracle CRM On Demand apresenta um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas. Você e seus gerentes podem criar listas adicionais, baseadas em diferentes critérios.

A tabela a seguir descreve as listas padrão para lotes de amostra.

Lista de Lotes de Amostra	Filtros
Todos os Lotes de Amostra	<p>Todos os lotes de amostra para as quais você tenha visibilidade, independentemente de quem seja o proprietário do lote de amostra.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> apenas os lotes de amostra rastreados pelo número do lote no estoque são exibidos na lista Todos os lotes de amostra (consulte <a href="#">Campos de lote de amostra (na página 642)</a> para obter mais informações).</p>
Lotes de amostra recém-modificados	<p>Todos os lotes de amostra com o seu nome no campo Proprietário, classificadas pela data de modificação.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> apenas os lotes de amostra rastreados pelo número do lote no estoque são exibidos na lista Lotes de amostra recém-modificados (consulte <a href="#">Campos de lote de amostra (na página 642)</a> para obter mais informações).</p>

Para visualizar uma lista, clique no nome dela.

Para criar uma nova lista, clique em Nova. Para obter mais informações sobre criação de listas, consulte Criando e refinando listas (consulte [Creating and Refining Lists](#) na página 140).

Para revisar todas as listas disponíveis, criar uma nova, ou visualizar, editar ou excluir uma existente, clique em Gerenciar Listas. Essa página também inclui as listas padrão entregues pelo Oracle CRM On Demand. Essas listas são apenas para visualização. Portanto, não pode ser editadas ou excluídas.

### Exibindo lotes de amostra recentes

A seção Lotes de amostra recém-modificados mostra os lotes de amostra modificados mais recentemente.

Clique em Exibir lista completa para expandir a lista.

### Adicionando seções à página inicial Lote de amostra

Se a função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar algumas ou todas as seções a seguir à página inicial Lote de amostra:

- Lotes de amostra recém-criados
- Lotes de amostra recém-modificados
- Meus lotes de amostra recém-criados
- Meus lotes de amostra recém-modificados
- Seções de relatório adicionais (O administrador da empresa pode disponibilizar seções de relatório para exibição na página inicial Lote de amostra.)

### Para adicionar seções à página inicial Lote de amostra

- 1 Na página inicial Lote de amostra, clique em Editar layout.
- 2 Na página Apresentação da página inicial Lote de amostra, use as setas para adicionar ou remover seções e organizá-las na página.
- 3 Clique em Salvar.

## Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a lotes de amostra:

- [Lotes de Amostra \(na página 640\)](#)
- [Campos de Lote de Amostra \(na página 642\)](#)
- [Gerenciando Lotes de Amostra \(na página 642\)](#)

## Gerenciando Lotes de Amostra

Para ver os procedimentos passo a passo que são comuns a vários tipos de registro, consulte:

- [Criando Registros \(na página 54\)](#)
- [Atualizando Detalhes dos Registros \(na página 123\)](#)
- Vinculando registros ao seu registro selecionado (consulte [Linking Records to Your Selected Record](#) na página 126)
- [Trabalhando com Listas \(na página 135\)](#)

**OBSERVAÇÃO:** Os administradores da empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, como alterar os nomes dos tipos de registro, campos e opções em listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

## Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a lotes de amostra:

- [Lotes de Amostra \(na página 640\)](#)
- [Trabalhando com a página inicial Lote de amostra \(na página 640\)](#)
- [Campos de Lote de Amostra \(na página 642\)](#)

## Campos de Lote de Amostra

Use a página Edição do lote de amostra para adicionar um lote de amostra ou atualizar detalhes de um lote de amostra existente. A página Edição do lote de amostra mostra o conjunto completo de campos de um lote de amostra.

**DICA:** você também pode editar lotes de amostra na página Lista de lotes de amostra e na página Detalhes do lote de amostra. Para obter mais informações sobre como atualizar registros, consulte [Atualizando detalhes do registro \(consulte Atualizando detalhes dos registros na página 123\)](#).

**OBSERVAÇÃO:** Os administradores da empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, como alterar os nomes dos tipos de registro, campos e opções em listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

A tabela a seguir fornece informações sobre alguns dos campos de lote de amostra.

Campo	Descrição
Número do Lote	O número do lote de fabricação especificado para o produto.
Amostra	O nome do produto de amostra. <b>OBSERVAÇÃO:</b> durante a criação de um novo registro de lote de amostra, apenas os produtos categorizados como amostras (ou seja, produtos do tipo de categoria, Amostras entregues) podem ser informados neste campo.

Campo	Descrição
Data de Início	A data em que o lote de amostra se tornou disponível.
Data de Expiração	A data em que o lote de amostra expira.
Dias Curtos	O número de dias para os quais o administrador de amostras determinou interromper amostragem, antes da data de expiração. Esse valor numérico é usado no cálculo da data limite.
Data de Corte (CutOff_Date)	A data calculada na qual o lote de amostra deixa de ser válido para entrega. Essa data é calculada pelo Oracle CRM On Demand subtraindo-se o número de dias curtos da data de expiração.  <b>OBSERVAÇÃO:</b> Você possivelmente verá o nome de campo CutOff_Date, em vez de CutOff Date, de acordo com o que foi configurado pelo administrador da empresa. CutOff_Date será usado se for necessário o processamento de data no aplicativo; por exemplo, em Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales. CutOff Date é a versão de texto de CutOff_Date.
Status	Este é um campo somente leitura, que indica se a amostra pode ser atendida. Os valores possíveis são os seguintes: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Bom.</b> Indica que a data atual é anterior à data limite</li> <li>■ <b>Expirado.</b> Indica que a data atual é posterior à data de expiração</li> <li>■ <b>Com data curta.</b> Indica que a data atual está entre a data de expiração e a data limite</li> </ul>
Estoque por lote	Uma caixa de seleção que indica se o lote de amostra está sendo rastreado com base no número do lote no estoque. O administrador da empresa define este campo. <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Se marcada, o lote de amostra será rastreado pelo número do lote no estoque.</li> <li>■ Se não marcada, o lote de amostra não será rastreado pelo número do lote no estoque.</li> </ul>
Amostra: N° da Peça	O número do produto de amostra.
Descrição	Uma descrição geral do lote de amostra.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a lotes de amostra:

- [Lotes de Amostra \(na página 640\)](#)
- [Trabalhando com a página inicial Lote de amostra \(na página 640\)](#)
- [Gerenciando Lotes de Amostra \(na página 642\)](#)

## Isenções de Responsabilidade da Amostra

Use as páginas de Termo de isenção de responsabilidade sobre amostra para criar, atualizar e rastrear termos da empresa. Quando o representante de vendas colhe a assinatura para uma amostra entregue, o termo de isenção de responsabilidade corporativa é apresentado ao médico.

Um *termo de isenção de responsabilidade sobre amostra* é o texto apresentado para negar responsabilidade sobre certos efeitos adversos e reduzir a responsabilidade sobre uma amostra de produto entregue a um médico ou outro profissional de saúde. O texto de cada termo de isenção de responsabilidade é cuidadosamente escrito e aprovado pelos responsáveis jurídicos, de marketing ou de conformidade da amostra da empresa farmacêutica, ou ambos. No Oracle CRM On Demand, uma empresa só tem um texto de isenção de responsabilidade ativo de cada vez.

Oracle CRM On Demand suporta dois tipos de isenções de responsabilidade da amostra:

- **Global.** A *isenção de responsabilidade global* contém um registro de isenção de responsabilidade para cada instância da empresa. Esta isenção de responsabilidade se aplica a todos os produtos fornecidos como amostras e é exibida no momento de captura da assinatura para confirmar o recebimento das amostras de produto. Apenas uma isenção de responsabilidade da amostra global pode estar ativa por vez. Esta isenção de responsabilidade da amostra global é o tipo padrão para Oracle CRM On Demand.
- **Multilíngue.** A *isenção de responsabilidade da amostra multilíngue* contém um número ilimitado de registros de textos de isenção de responsabilidade da amostra em vários idiomas, os quais estão agrupados pelos países que se aplicam à isenção de responsabilidade. Cada registro de isenção de responsabilidade consiste de uma seção de cabeçalho, a qual inclui o código de relacionamento (que representa o nome derivado para a isenção de responsabilidade), tipo, status, idioma e país para a isenção de responsabilidade e uma seção de isenção de responsabilidade relacionada específica do idioma que contém o texto de isenção de responsabilidade traduzido necessário pela empresa. Para obter informações sobre os campos e a seção isenção de responsabilidade relacionada, consulte Campos de isenção de responsabilidade da amostra (consulte [Campos da isenção de responsabilidade de amostra](#) na página 650). Mais de um conjunto de isenções de responsabilidade da amostra multilíngue pode estar ativo por vez. Antes de utilizar isenções de responsabilidade da amostra multilíngue, o administrador da sua empresa deverá configurar layouts de página especial conforme descrito em *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*.

Geralmente os clientes iniciam apenas com isenções de responsabilidade globais e em seguida eles as personalizam para serem multilíngues conforme necessário. Embora seja possível ter isenções de responsabilidade globais e híbridas, geralmente os clientes utilizam apenas um dos tipos.

**OBSERVAÇÃO:** o administrador da sua empresa determinará quais guias estão disponíveis para você. Se não fizer parte das suas responsabilidades rastrear informações do termo de isenção de responsabilidade, a guia *Termo de isenção de responsabilidade sobre amostra* provavelmente não estará na sua configuração.

## Trabalhando com a página inicial do termo de isenção de responsabilidade sobre amostra

A Página inicial do termo de isenção de responsabilidade sobre amostra é o ponto inicial para gerenciar termos de isenção de responsabilidade. Essa página exibe informações relevantes.

**OBSERVAÇÃO:** o administrador da empresa pode personalizar a apresentação da Página inicial de isenção de responsabilidade sobre amostra. Além disso, se a função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar seções à página e removê-las da página.

**Antes de começar.** Para que você possa trabalhar com termos de isenção de responsabilidade sobre amostra, sua função de usuário deve incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas.

### Criando um termo de isenção de responsabilidade sobre amostra

É possível criar uma isenção de responsabilidade de amostra clicando em Novo na seção Isenções de responsabilidade de amostra modificados recentemente. Todas as isenções de responsabilidade sobre amostra possuem o status Inativo ao serem criados. Para obter mais informações, consulte [Criando registros \(na página 54\)](#) e [Campos da isenção de responsabilidade de amostra \(na página 650\)](#).

**OBSERVAÇÃO:** Quando você copia uma isenção de responsabilidade da amostra, não são copiados quaisquer registros de isenção de responsabilidade relacionados ao filho, embora, quando você exclui uma isenção de

responsabilidade da amostra, a isenção de responsabilidade integral juntamente com quaisquer registros de isenção de responsabilidade relacionados ao filho serão excluídos.

### Trabalhando com listas de termos de isenção de responsabilidade sobre amostra

A seção Lista de termos de isenção de responsabilidade sobre amostra exibe algumas listas filtradas. As listas filtradas são subconjuntos ou grupos de registros que permitem limitar o número de registros com o qual trabalhar por vez. O Oracle CRM On Demand apresenta um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas. Você e seus gerentes podem criar listas adicionais, baseadas em diferentes critérios.

A tabela a seguir descreve as listas padrão para termos de isenção de responsabilidade sobre amostra.

Lista de termos da isenção de responsabilidade de amostra	Filtros
Todas as isenções de responsabilidade de amostra	Todas as isenções de responsabilidade de amostra que você tem visibilidade, independentemente de quem é proprietário da isenção de responsabilidade da amostra.
Termos de isenção de responsabilidade sobre amostra modificados recentemente	Todas as isenções de responsabilidade sobre amostra que foram modificados recentemente, classificados por data de modificação. Clique no código de relacionamento da isenção de responsabilidade da amostra (ou seja, o nome derivado para a isenção de responsabilidade) para abrir a página de detalhes da isenção de responsabilidade da amostra pai.

**OBSERVAÇÃO:** O administrador da sua empresa deverá configurar listas personalizadas adicionais, por exemplo, para exibir isenções de responsabilidade multilíngues. Para obter mais informações sobre a configuração de layouts da página e das listas personalizadas, consulte *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*.

Para visualizar uma lista, clique no nome dela.

Para criar uma nova lista, clique em Nova. Para obter mais informações sobre criação de listas, consulte Criando e refinando listas (consulte [Creating and Refining Lists](#) na página 140).

Para revisar todas as listas disponíveis, criar uma nova, ou visualizar, editar ou excluir uma existente, clique em Gerenciar Listas. Essa página também inclui as listas padrão entregues pelo Oracle CRM On Demand. Essas listas são apenas para visualização. Portanto, não pode ser editadas ou excluídas.

### Exibindo isenções de responsabilidade sobre amostra recentes

A seção Isenções de responsabilidade sobre amostra modificadas recentemente exibe as isenções de responsabilidade que foram modificadas mais recentemente.

Clique em Exibir lista completa para expandir a lista.

### Adicionando seções à página inicial do termo de isenção de responsabilidade sobre amostra

Se a sua função de usuário inclui o privilégio de Personalizar páginas iniciais, você pode adicionar as seguintes seções à Página inicial de isenção de responsabilidade sobre amostra:

- Termos de isenção de responsabilidade sobre amostra criados recentemente
- Termos de isenção de responsabilidade sobre amostra modificados recentemente
- Seções de relatórios adicionais (o administrador da empresa pode disponibilizar a exibição de seções de relatórios na Página inicial do termo de isenção de responsabilidade sobre amostra.)

**Para adicionar seções à Página inicial do termo de isenção de responsabilidade sobre amostra**

- 1 Na Página inicial de termo de isenção de responsabilidade sobre amostra, clique em Editar apresentação.
- 2 Na página Isenção de responsabilidade sobre amostra - Apresentação de página inicial, clique nas setas para adicionar ou remover seções e para organizar as seções na página. Clique em Salvar.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a termos de isenção de responsabilidade sobre amostra:

- [Isenções de responsabilidade da amostra \(na página 643\)](#)
- [Gerenciando isenções de responsabilidade sobre amostra \(na página 646\)](#)
- [Campos da isenção de responsabilidade de amostra \(na página 650\)](#)
- [Campos da isenção de responsabilidade relacionada \(na página 653\)](#)

## Gerenciando isenções de responsabilidade sobre amostra

Para obter procedimentos detalhados de gerenciamento de isenções de responsabilidade sobre amostra, consulte:

- [Criando isenções de responsabilidade da amostra global \(na página 646\)](#)
- [Criando isenções de responsabilidade multilíngues \(consulte \[Criando isenções de responsabilidade da amostra multilíngue\]\(#\) na página 647\)](#)
- [Marcando uma isenção de responsabilidade relacionada como padrão \(na página 648\)](#)
- [Ativando uma isenção de responsabilidade sobre amostra \(consulte \[Ativando um termo de isenção de responsabilidade sobre amostra\]\(#\) na página 648\)](#)
- [Convertendo isenções de responsabilidade globais em isenções de responsabilidade multilíngues \(na página 649\)](#)

Para ver os procedimentos passo a passo que são comuns a vários tipos de registro, consulte:

- [Criando Registros \(na página 54\)](#)
- [Atualizando Detalhes dos Registros \(na página 123\)](#)
- [Vinculando registros ao seu registro selecionado \(consulte \[Linking Records to Your Selected Record\]\(#\) na página 126\)](#)
- [Trabalhando com Listas \(na página 135\)](#)

**OBSERVAÇÃO:** Os administradores da empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, como alterar os nomes dos tipos de registro, campos e opções em listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

### Tópicos relacionados

- [Isenções de responsabilidade da amostra \(na página 643\)](#)
- [Trabalhando com a página inicial do termo de isenção de responsabilidade sobre amostra \(na página 644\)](#)
- [Campos da isenção de responsabilidade de amostra \(na página 650\)](#)
- [Campos da isenção de responsabilidade relacionada \(na página 653\)](#)

## Criando isenções de responsabilidade da amostra global

A isenção de responsabilidade da amostra global contém a instância de texto da isenção de responsabilidade a ser utilizada pela sua empresa e está disponível para padrão.

**Antes de começar.** Para criar uma isenção de responsabilidade da amostra global, a função de usuário deverá incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas.

### ***Para criar uma isenção de responsabilidade da amostra global***

- 1 Na página inicial de isenção de responsabilidade da amostra, clique em Novo na seção Isenções de responsabilidade da amostra modificada recentemente.
- 2 Preencha os campos na seção Informações-chave da isenção de responsabilidade.  
Para obter mais informações sobre os campos Isenção de responsabilidade da amostra, consulte Campos isenção de responsabilidade da amostra (consulte [Campos da isenção de responsabilidade de amostra](#) na página 650).

**Observação:** Se o campo Tipo estiver disponível no registro Isenção de responsabilidade, verifique que ele está definido como Global.

- 3 Salve o registro de Isenção de responsabilidade da amostra.  
Oracle CRM On Demand cria o novo registro da isenção de responsabilidade da amostra com um status definido como Inativo.

### **Criando isenções de responsabilidade da amostra multilíngue**

A isenção de responsabilidade da amostra multilíngue consiste de uma seção de cabeçalho principal, a qual inclui informações, como código de relacionamento (o nome derivado para a isenção de responsabilidade), idioma e país para a isenção de responsabilidade da amostra. Ele também inclui registros de isenção de responsabilidade relacionados e múltiplos. Cada registro contém o texto de isenção de responsabilidade em um dos idiomas aplicáveis à isenção de responsabilidade.

**Antes de começar.** Para criar uma isenção de responsabilidade da amostra multilíngue, a função de usuário deve incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas e o administrador de sua empresa deverá configurar os layouts da página para isenções de responsabilidade da amostra multilíngue.

### ***Para criar uma isenção de responsabilidade da amostra multilíngue***

- 1 Na página inicial de isenção de responsabilidade da amostra, clique em Novo na lista Isenções de responsabilidade da amostra multilíngue modificada recentemente.
- 2 Preencha os campos na seção Informações-chave da isenção de responsabilidade.

**Observação:** Se o campo Tipo estiver disponível no registro Isenção de responsabilidade, o campo deverá ser configurado para Multilíngue.

Para obter informações sobre os campos Isenção de responsabilidade da amostra, consulte Campos isenção de responsabilidade da amostra (consulte [Campos da isenção de responsabilidade de amostra](#) na página 650).

- 3 Salve o registro de isenção de responsabilidade da amostra.  
Oracle CRM On Demand cria o novo registro da isenção de responsabilidade da amostra com um status definido como Inativo.
- 4 Preencha a seção Isenção de responsabilidade relacionada que contém o texto isenção de responsabilidade traduzido para a isenção de responsabilidade da amostra:
  - a Na seção Isenção de responsabilidade relacionada da página Detalhes de isenção de responsabilidade da amostra, clique em Novo.
  - b Preencha os campos na seção Isenção de responsabilidade relacionada.  
Para obter informações sobre os campos Isenção de responsabilidade relacionada, consulte Campos isenção de responsabilidade da amostra (consulte [Campos da isenção de responsabilidade de amostra](#) na página 650).

- c Salve o registro de isenção de responsabilidade relacionado.
- d Crie registros de isenção de responsabilidade relacionados e adicionais para a isenção de responsabilidade da amostra conforme necessário.

### **Marcando uma isenção de responsabilidade relacionada como padrão**

Para isenções de responsabilidade da amostra multilíngue, deverá ser selecionado um registro de isenção de responsabilidade relacionado como padrão. Apenas a isenção de responsabilidade relacionada poderá ser marcada como padrão.

**Antes de começar.** Para criar uma isenção de responsabilidade da amostra multilíngue, a função de usuário deverá incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas.

#### ***Para marcar uma isenção de responsabilidade relacionada como padrão***

- Na página Detalhes da isenção de responsabilidade da amostra, utilize o seletor Pesquisa do campo Idioma para selecionar o idioma padrão.  
Os idiomas disponíveis são derivados dos idiomas especificados nos registros filho da Isenção de responsabilidade relacionados

### **Ativando um termo de isenção de responsabilidade sobre amostra**

Todos os registros de termos de isenção de responsabilidade sobre amostra recebem automaticamente o status Inativo ao serem criados. Quando o texto no registro do termo é definido e aprovado pelos departamentos responsáveis na empresa, você pode ativar o registro do termo de isenção de responsabilidade sobre amostra.

#### **Restrições a serem aplicadas às isenções de responsabilidade da amostra**

As restrições a seguir serão aplicadas a termos de isenção de responsabilidade sobre amostra:

- Qualquer nova isenção de responsabilidade criada ao clicar em Novo ou Cópia permanecerá inativa até que seja desativada quando você clicar no botão Ativar.
- Após uma isenção de responsabilidade ser desativada, ela se tornará somente leitura. É possível apenas copiar a isenção de responsabilidade ativa ao utilizar o link Copiar para a isenção de responsabilidade listada na página Lista de isenção de responsabilidade da amostra. Se um processo de negócios para as isenções de responsabilidade da amostra estiver configurado, você receberá uma mensagem de erro ao clicar nos links Editar e Excluir. Se uma isenção de responsabilidade estiver inativa, os links Editar e Excluir na página Lista de isenção de responsabilidade da amostra estarão ativos. Ativar uma nova isenção de responsabilidade converte a isenção de responsabilidade ativa duplicada conforme o término porque a duplicação se tornará desatualizada.
- Não é possível atualizar o status de uma isenção de responsabilidade manualmente. Se tentar atualizar o status manualmente, você receberá uma mensagem de erro.
- Representantes de vendas, médicos e outros profissionais de saúde podem visualizar a isenção de responsabilidade da amostra ativa durante o processo da captura de assinatura.

#### **Restrições aplicadas às isenções de responsabilidade da amostra global**

As seguintes restrições são aplicadas:

- Apenas uma isenção de responsabilidade da amostra pode estar ativa por vez.
- O campo Texto da isenção de responsabilidade para a isenção de responsabilidade deve conter conteúdo. Se o campo estiver vazio, você receberá uma mensagem de erro ao tentar ativar a isenção de responsabilidade.

#### **Restrições aplicadas às isenções de responsabilidade da amostra multilíngue**

As seguintes restrições são aplicadas:

- A isenção de responsabilidade da amostra deverá conter pelo menos um registro de isenção de responsabilidade relacionado filho e um registro de isenção de responsabilidade relacionado padrão válido antes de você ativá-la.
- Mais de um conjunto de isenções de responsabilidade multilíngues pode estar ativo por vez. O número de isenções de responsabilidade multilíngua que pode estar ativo é ilimitado. No entanto, apenas uma única isenção de responsabilidade multilíngua possa estar ativa para cada país.
- Se tentar ativar uma nova isenção de responsabilidade da amostra que tenha padrões globais, o Oracle CRM On Demand emitirá um aviso de que você está tentando substituir uma ou mais isenções de responsabilidade da amostra com uma isenção de responsabilidade única da amostra global. Se continuar a ativar a isenção de responsabilidade da amostra, o Oracle CRM On Demand expirará todas as isenções de responsabilidades ativas.
- Para isenções de responsabilidade inativas, se o registro de isenção de responsabilidade relacionado padrão é excluído, você será obrigado a escolher uma nova isenção de responsabilidade relacionada padrão. Se não o fizer, você receberá um mensagem de erro o obrigando a selecionar um idioma padrão antes de ativar a isenção de responsabilidade.
- Se o administrador de sua empresa configurar um processo de negócios para isenções de responsabilidade da amostra, as seguintes restrições serão aplicadas:
  - Para uma isenção de responsabilidade da amostra expirada ou ativa, a seção de informações relacionadas se tornará somente leitura. Tentar editar, excluir ou criar uma isenção de responsabilidade relacionada gera um erro em Oracle CRM On Demand.
  - Não é possível fazer alterações ou excluir uma isenção de responsabilidade da amostra ativa ou expirada ou de suas isenções de responsabilidade relacionadas. No entanto, será possível editar esses registros se um processo de negócios para isenções de responsabilidade da amostra não tiver sido configurado.

Para obter mais informações sobre a configuração de um processo de negócios para isenções de responsabilidade da amostra, consulte *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*.

**Antes de começar.** Para ativar termos de isenção de responsabilidade sobre amostra, sua função de usuário deve incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas.

#### **Para ativar um registro de termo de isenção de responsabilidade sobre amostra**

- 1 Na página Lista de isenção de responsabilidade da amostra, clique no código de relacionamento para o registro de isenção de responsabilidade da amostra que você deseja ativar. Você deve selecionar um registro com status Inativo.
- 2 Na página Detalhes de isenção de responsabilidade da amostra, clique em Ativar para ativar o registro de isenção de responsabilidade da amostra.

Ativar a isenção de responsabilidade da amostra faz o seguinte:

- Define a data de início do termo de isenção de responsabilidade sobre amostra ativado recentemente e a data de término do anteriormente ativo (se houver um).
- Configura o status da isenção de responsabilidade da amostra ativa anteriormente para Expirado e altera o código de relacionamento de acordo
- Para isenções de responsabilidade da amostra multilíngua, ative todos os registros de isenção de responsabilidade relacionados que estão listados nas seções Isenções de responsabilidade relacionadas

#### **Convertendo isenções de responsabilidade globais em isenções de responsabilidade multilíngues**

Se a sua empresa utilizar isenções de responsabilidade globais e decidir utilizar isenções de responsabilidade da amostra multilíngua, deverá preencher o seguinte procedimento.

**TIP:** Antes de iniciar a conversão, verifique se o texto de isenção de responsabilidade global foi traduzido nos idiomas necessários para sua empresa ao utilizar um serviço de tradução externo e verifique se o texto de isenção de responsabilidade traduzido está disponível para você inseri-lo como texto de isenção de responsabilidade relacionado.

**OBSERVAÇÃO:** Este procedimento é aplicado apenas para isenções de responsabilidade globais inativas. Para isenções de responsabilidade globais com qualquer outro status, a configuração do processo de negócios evitará que você edite registros de isenção de responsabilidade.

**Antes de começar.** Para criar uma isenção de responsabilidade da amostra multilíngue, a função de usuário deve incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas e o administrador de sua empresa deverá configurar os layouts da página para isenções de responsabilidade da amostra multilíngue e as isenções de responsabilidade deverão estar inativas. Todo o texto de isenção de responsabilidade deverá ser traduzido nos idiomas obrigatórios para a isenção de responsabilidade da amostra, geralmente por serviço de tradução externo.

### ***Para converter uma isenção de responsabilidade global em isenções de responsabilidade multilíngues***

- 1 A partir da lista Isenções de responsabilidade da amostra global modificada recentemente, clique na isenção de responsabilidade global ativa que você deseja converter e observe o texto da isenção de responsabilidade para referência.
- 2 Copie a isenção de responsabilidade da amostra global.  
A nova isenção de responsabilidade copiada está inativa por padrão.
- 3 Para converter o registro de isenção de responsabilidade global copiado para um registro de isenção de responsabilidade multilíngue, deverá selecionar Multilíngue para o campo Tipo e selecionar o país a partir do seletor País.

**OBSERVAÇÃO:** O administrador da sua empresa deverá tornar esse campo acessível porque ele não está disponível por padrão.

- 4 Salve o registro de Isenção de responsabilidade da amostra.  
Oracle CRM On Demand cria o novo registro da isenção de responsabilidade da amostra com um status definido como Inativo.
- 5 Preencha a seção Isenção de responsabilidade relacionada que contém o texto isenção de responsabilidade traduzido para a Isenção de responsabilidade da amostra:
  - a Na seção Isenção de responsabilidade relacionada da página Detalhes de isenção de responsabilidade da amostra, clique em Novo.
  - b Preencha os campos na seção Isenção de responsabilidade relacionada.  
Para obter mais informações sobre os campos Isenção de responsabilidade relacionada, consulte os campos Isenção de responsabilidade da amostra.
  - c Salve o registro de Isenção de responsabilidade relacionado.
  - d Crie registros de Isenção de responsabilidade relacionados adicionais para a Isenção de responsabilidade da amostra conforme necessário.
- 6 No registro Isenção de responsabilidade da amostra, selecione o idioma padrão a partir do seletor Idioma e salve o registro.
- 7 Converta isenções de responsabilidade global em isenções de responsabilidade multilíngues conforme necessário.

### **Campos da isenção de responsabilidade de amostra**

Use a página Editar termo de isenção de responsabilidade sobre amostra para criar um termo ou atualizar detalhes em um existente. Essa página mostra o conjunto completo de campos para um termo de isenção de responsabilidade sobre amostra.

**DICA:** você pode editar isenções de responsabilidade sobre amostra na página Isenções de responsabilidade sobre amostra - Lista e na página Isenção de responsabilidade sobre amostra - Detalhe. Para obter mais informações sobre como atualizar registros, consulte [Atualizando detalhes do registro \(consulte \[Atualizando detalhes dos registros na página 123\]\(#\)\)](#).

**OBSERVAÇÃO:** Os administradores da empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, como alterar os nomes dos tipos de registro, campos e opções em listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

A tabela a seguir fornece informações sobre alguns campos do termo de isenção de responsabilidade sobre amostra.

Campo	Descrição
<b>Informações-chave de isenção de responsabilidade</b>	
Texto da Isenção de Responsabilidade	(Apenas do tipo de isenção de responsabilidade global.) O texto de isenção de responsabilidade a ser inserido para uma isenção de responsabilidade global. Esse campo tem um máximo de 1000 caracteres.
Código de Relacionamento	O valor calculado que identifica uma isenção de responsabilidade da amostra. Esse campo é preenchido automaticamente da seguinte forma. <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Para isenções de responsabilidade globais, o Oracle CRM On Demand configura o valor ao utilizar uma concatenação dos campos Status e Criado (&lt;Status&gt;_&lt;Criado&gt;), por exemplo, Active_7/5/2012 01:36:09.</li> <li>■ Para isenções de responsabilidade multilíngues, o Oracle CRM On Demand configura o valor ao utilizar uma concatenação dos campos País, Status, Criado e Idioma (&lt;País&gt;_&lt;Status&gt;_&lt;Criado&gt;_&lt;Idioma&gt;), por exemplo, USA_Active_7/5/2012 01:36:09_English_American.</li> </ul>
Tipo	Indica o tipo de isenção de responsabilidade. O tipo pode ser um dos seguintes: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Global.</b> A isenção de responsabilidade contém um registro de texto da isenção de responsabilidade que se aplica de forma global à empresa. As isenções de responsabilidade globais são do tipo padrão.</li> <li>■ <b>Multilíngue.</b> A isenção de responsabilidade contém registros de texto da isenção de responsabilidade multilíngue que podem ser utilizados de forma global na empresa.</li> </ul> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> Este campo não está disponível por padrão. Para isenções de responsabilidade da amostra multilíngue, o administrador da sua empresa altera o valor padrão Multilíngue ao utilizar a configuração de campo, mas geralmente não torna esse campo acessível aos usuários. Para obter mais informações sobre a configuração deste campo e os layouts da página Isenção de responsabilidade da amostra, consulte <i>Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition</i>.</p>

Campo	Descrição
Status	<p>O status do texto do termo de isenção de responsabilidade, que pode ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Inativo.</b> Todos os registros de termos recebem esse status quando são criados.</li> <li>■ <b>Ativo.</b> Quando um registro de termo é ativado, seu status é alterado para Ativo. Apenas uma isenção de responsabilidade da amostra global pode estar ativa por vez. Apenas uma isenção de responsabilidade multilíngue pode estar ativa por país de cada vez</li> <li>■ <b>Expirado.</b> Quando um novo registro de termo é criado e ativado, o status do registro anteriormente ativo é alterado para Expirado.</li> </ul> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> Este campo é atualizado apenas quando você clica no botão Ativar em uma isenção de responsabilidade da amostra. Não é possível atualizar este campo manualmente na interface de usuário ou através de serviços Web.</p>
Data de Início	<p>A data na qual o termo de isenção de responsabilidade torna-se ativo.</p> <p>Esse campo permanece em branco quando um registro de termo de isenção de responsabilidade é criado. Após o registro ser ativado, o Oracle CRM On Demand preenche o campo com a data atual.</p>
País	<p>(Apenas do tipo de isenção de responsabilidade multilíngue.) O país que é utilizado para agrupar um conjunto de textos de isenção de responsabilidade legal e exclusiva, os quais foram traduzidos em um ou mais idiomas. Os registros filhos de texto da isenção de responsabilidade estão contidos na seção Texto da isenção de responsabilidade da página Detalhes da isenção de responsabilidade da amostra multilíngue.</p> <p>Este campo é obrigatório para ativar isenções de responsabilidade multilíngues.</p>
Idioma	<p>(Apenas do tipo de isenção de responsabilidade multilíngue.) O idioma padrão para a isenção de responsabilidade da amostra multilíngue, por exemplo, é o inglês americano. Utilize o seletor Pesquisa para selecionar o idioma padrão. Os idiomas disponíveis dependem dos idiomas nos registros da isenção de responsabilidade relacionados.</p>
Data de Término	<p>A data em que o termo de isenção de responsabilidade expira.</p> <p>Esse campo permanece em branco quando um registro de termo de isenção de responsabilidade é criado. Quando o Oracle CRM On Demand altera o status de um registro da isenção de responsabilidade para Expirado, ele deverá preencher esse campo com a data.</p>
<b>Descrição</b>	
Comentários	Comentários gerais associados a termos de isenção de responsabilidade. Você pode adicionar comentários apenas a termos inativos.
<b>Informações de registro</b>	
Criado	O usuário que criou o registro de isenção de responsabilidade da amostra, juntamente com a data e o marcador de data/hora criado.

Campo	Descrição
Modificado	O usuário que modificou o registro de Isenção de responsabilidade da amostra, juntamente com a data e o marcador de data/hora modificado.

**OBSERVAÇÃO:** Para obter informações sobre os registros filhos da isenção de responsabilidade relacionados, consulte [Campos da isenção de responsabilidade relacionados](#) (consulte [Campos da isenção de responsabilidade relacionada](#) na página 653).

### Informações Relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a termos de isenção de responsabilidade sobre amostra:

- [Isenções de responsabilidade da amostra](#) (na página 643)
- [Trabalhando com a página inicial do termo de isenção de responsabilidade sobre amostra](#) (na página 644)
- [Gerenciando isenções de responsabilidade sobre amostra](#) (na página 646)
- [Campos da isenção de responsabilidade relacionada](#) (na página 653)

### Campos da isenção de responsabilidade relacionada

Use a página Editar isenção de responsabilidade relacionada para criar uma isenção de responsabilidade ou atualizar os detalhes em uma existente. Essa página mostra o conjunto completo de campos para uma isenção de responsabilidade relacionada. Isenções de responsabilidade são registros filhos de uma isenção de responsabilidade da amostra.

**OBSERVAÇÃO:** As isenções de responsabilidade se aplicam apenas às isenções de responsabilidade multilíngues.

A seção Isenções de responsabilidade relacionadas em uma isenção de responsabilidade da amostra multilíngue contém o conjunto de isenções de responsabilidade relacionadas a um país específico. Quaisquer alterações feitas à isenção de responsabilidade relacionada atualizarão o valor para o campo Modificado no registro de isenção de responsabilidade da amostra pai. Se um processo de negócios para uma isenção de responsabilidade é configurado, será possível criar uma nova isenção de responsabilidade relacionada ou editar uma existente até que o registro pai seja ativado. Neste ponto, toda a isenção de responsabilidade, incluindo suas isenções de responsabilidade relacionadas, se tornarão somente leitura.

**OBSERVAÇÃO:** Os administradores da empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, como alterar os nomes dos tipos de registro, campos e opções em listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

A tabela a seguir fornece informações sobre alguns campos da isenção de responsabilidade relacionada.

Campo	Descrição
<b>Informações-chave de isenção de responsabilidade</b>	
Texto da isenção de responsabilidade	<p>O texto de isenção de responsabilidade que você deseja inserir no idioma adequado.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> Oracle CRM On Demand clientes deverão traduzir os textos da isenção de responsabilidade nos idiomas necessários. Oracle CRM On Demand não traduz este texto.</p> <p>Esse campo tem um máximo de 1000 caracteres. Esse é um campo obrigatório.</p>

Campo	Descrição
Idioma	O idioma para o texto da isenção de responsabilidade, por exemplo, espanhol. Selecione o idioma ao utilizar o seletor Idioma. Este campo deverá ter um valor exclusivo para cada isenção de responsabilidade relacionada; ou seja, isenções de responsabilidade relacionadas diferentes deverão conter configurações de idioma diferentes. A adição de um valor duplicado neste campo resultará em uma mensagem de erro.  Este campo é obrigatório.
Idioma Padrão	O idioma padrão para a isenção de responsabilidade da amostra multilíngue, por exemplo, é o inglês americano. A seleção do idioma padrão para a isenção de responsabilidade relacionada configurará o idioma padrão para a isenção de responsabilidade da amostra.
<b>Informações de registro</b>	
Criado	O usuário que criou o registro de Isenção de responsabilidade relacionado, juntamente com a data e o marcador de data/hora criado.
Modificado	O usuário que modificou o registro de Isenção de responsabilidade relacionado, juntamente com a data e o marcador de data/hora modificado.

### Informações Relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a termos de isenção de responsabilidade sobre amostra:

- [Isenções de responsabilidade da amostra \(na página 643\)](#)
- [Trabalhando com a página inicial do termo de isenção de responsabilidade sobre amostra \(na página 644\)](#)
- [Gerenciando isenções de responsabilidade sobre amostra \(na página 646\)](#)
- [Campos da isenção de responsabilidade de amostra \(na página 650\)](#)

## Solicitações de Amostra

Utilize as páginas Solicitação de amostra para criar, atualizar e gerenciar solicitações de amostras dos produtos durante uma chama de vendas, por exemplo, quando um representante de vendas farmacêutico entrega amostras de produtos ao médico.

A *solicitação de amostra* é um mecanismo dos representantes de vendas para fazer pedidos das amostras de produtos em nome dos médicos ou de outros prestadores de assistência médica. A solicitação de amostra inclui um ou mais itens da solicitação de amostra, com cada item de solicitação representando uma amostra de produto solicitada.

A administração do processo Oracle CRM On Demand suporta solicitações de amostra por se tratar da parte de uma atividade de chamada que necessita de uma assinatura e incluir solicitações de amostra no bloqueio de atividade da chamada. Solicitações de amostra têm suas próprias regras para permitir o bloqueio dos itens de solicitação da amostra. Para obter mais informações sobre a administração de processo, consulte [Funcionalidade de administração do processo \(na página 1595\)](#). Para recomendações sobre como configurar as regras de bloqueio da solicitação de amostra, consulte *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*.

### Requisitos da Solicitação de Amostra

As solicitações de amostra devem atender aos seguintes requisitos, caso contrário não poderão ser enviadas após a criação:

- A solicitação de amostra deverá ter um contato com endereço válido.
- A solicitação de amostra deverá ter pelo menos um item de linha da solicitação de amostra mostrando um número positivo.
- A administração de processo das solicitações de amostra deverá ser configurada conforme descrito em *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition* para que aconteça o bloqueio de registro.

### Restrições da Solicitação de Amostra

As restrições de amostra têm as seguintes restrições:

- Apenas uma solicitação de amostra é permitida por chamada; ou seja, chamada de conta, contato ou participante.
- Após a solicitação de amostra ser definida como Assinada, apenas será possível editar o campo Status.
- Se você deseja bloquear um registro de solicitação de amostra, o administrador deve configurar uma regra de administração de processo no nível de campo que bloqueie todos os campos de itens de solicitação da amostra, exceto o campo Status. O campo Status pode ser alterado de Assinado para Anulado, de Assinado para Aprovado ou de Pedido atrasado para Atendido. É possível rastrear essas alterações de status, solicitando que o administrador configure um processo para extração dessas alterações de status para o Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Para obter mais informações sobre a configuração do bloqueio do processo, consulte o *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*.

### Sobre vinculação de informações da solicitação de amostra a chamadas

Antes da Versão 22 do Oracle CRM On Demand, era possível inserir um registro de item de solicitação de amostra sem um registro de solicitação de amostra pai associado usando os serviços Web ou a função Importar. No entanto, para a versão 22 e versões posteriores, ao inserir registros de item de solicitação de amostra utilizando serviços web ou a função Importar, é necessário fornecer o ID solicitação de amostra do pai para fornecer o contexto para o item de solicitação de amostra. Na interface de usuário do Oracle CRM On Demand, é possível criar um item de solicitação de amostra somente a partir de uma solicitação de amostra pai no contexto de uma chamada. Além disso, as regras de bloqueio do produto não serão seguidas quando os itens de solicitação de amostra forem inseridos ou atualizados utilizando serviços web ou a função Importar.

**OBSERVAÇÃO:** o administrador da sua empresa determinará quais guias estão disponíveis para você. Se sua função não inclui rastrear as informações de Solicitação de amostra, a guia Solicitação de amostra poderá ser excluída da sua configuração.

### Trabalhando com a Página inicial da solicitação de amostra

A página inicial Solicitação de amostra é o ponto de partida para gerenciar registros de solicitação de amostra.

**OBSERVAÇÃO:** O administrador da empresa pode personalizar a apresentação da Página inicial de solicitação de amostra. Além disso, se a função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, será possível adicionar seções à página e removê-las da página.

**Antes de começar.** Para trabalhar com solicitações de amostra, a função de usuário deve incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas .

### Criando uma solicitação de amostra

É possível criar uma nova solicitação de amostra clicando no botão Novo na seção Solicitações da amostra modificada recentemente. Para obter mais informações, consulte [Criando registros \(na página 54\)](#) e [Campos de solicitação da amostra \(consulte Campos de Solicitação de Amostra na página 657\)](#).

### Trabalhando com listas de solicitação de amostra

A seção Listas de solicitações de amostra mostra uma série de listas filtradas. As listas filtradas são subconjuntos ou grupos de registros que permitem limitar o número de registros com o qual trabalhar por vez. O Oracle CRM On Demand apresenta um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas. Você e seus gerentes podem criar listas adicionais, baseadas em diferentes critérios.

A tabela a seguir descreve as listas padrão das solicitações de amostra.

Lista de Solicitações de Amostra	Filtros
Todas as Solicitações de Amostra	Todas as solicitações de amostra para as quais você tenha visibilidade, independentemente de quem seja o proprietário da solicitação de amostra.
Solicitações de amostras modificadas recentemente	Todas as solicitações de amostra que foram modificadas recentemente, classificadas por data de modificação.

Para visualizar uma lista, clique no nome dela.

Para criar uma nova lista, clique em Nova. Para obter mais informações sobre criação de listas, consulte Criando e refinando listas (consulte [Creating and Refining Lists](#) na página 140).

Para revisar todas as listas disponíveis, criar uma nova, ou visualizar, editar ou excluir uma existente, clique em Gerenciar Listas. Essa página também inclui as listas padrão entregues pelo Oracle CRM On Demand. Essas listas são apenas para visualização. Portanto, não pode ser editadas ou excluídas.

### Exibindo solicitações de amostra recentes

A seção Solicitações de amostra modificadas recentemente mostra as solicitações de amostra que você exibiu mais recentemente.

Clique em Exibir lista completa para expandir a lista.

### Adicionando seções à página inicial de solicitação de amostra

Se a função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, então será possível adicionar algumas ou todas as seções a seguir à página inicial Solicitação de amostra:

- Solicitações de amostras criadas recentemente
- Solicitações de amostras modificadas recentemente
- Minhas solicitações de amostra criadas recentemente
- Minhas solicitações de amostra modificadas recentemente
- Seções de relatórios adicionais (o administrador da empresa pode disponibilizar a exibição de seções de relatórios na Página inicial de solicitação de amostra.)

### Para adicionar seções à Página inicial solicitação de amostra

- 1 Na Página inicial solicitação de amostra, clique em Editar layout.
- 2 Na página Apresentação da página inicial de solicitação de amostra, clique nas setas para adicionar ou remover seções e para organizar as seções na página. Clique em Salvar.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a solicitações de amostra:

- [Solicitações de Amostra \(na página 654\)](#)
- [Campos de Solicitação de Amostra \(na página 657\)](#)
- [Gerenciando Solicitações de Amostra \(na página 657\)](#)
- [Sobre o preenchimento automático dos campos de solicitação de amostra \(na página 659\)](#)
- [Vinculando informações da solicitação de amostra a chamadas \(na página 615\)](#)

## Gerenciando Solicitações de Amostra

Para ver os procedimentos passo a passo que são comuns a vários tipos de registro, consulte:

- [Criando Registros \(na página 54\)](#)
- [Atualizando Detalhes dos Registros \(na página 123\)](#)
- Vinculando registros ao seu registro selecionado (consulte [Linking Records to Your Selected Record](#) na página 126)
- [Trabalhando com Listas \(na página 135\)](#)
- Exibindo trilhas de auditoria de registros (consulte [Viewing Audit Trails for Records](#) na página 189)
- [Compartilhando Registros \(Equipes\) \(na página 157\)](#)

**OBSERVAÇÃO:** Os administradores da empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, como alterar os nomes dos tipos de registro, campos e opções em listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

## Campos de Solicitação de Amostra

Utilize a página Edição de solicitação de amostra para adicionar uma solicitação de amostra ou atualizar os detalhes de uma solicitação de amostra existente. Esta página Edição da solicitação de amostra exibe o conjunto completo de campos da solicitação de amostra.

**DICA:** Também é possível editar solicitações de amostra na página [Lista de solicitação de amostra](#) e na página [Detalhes de solicitação de amostra](#). Para obter mais informações sobre como atualizar registros, consulte [Atualizando detalhes do registro \(consulte Atualizando detalhes dos registros na página 123\)](#).

**OBSERVAÇÃO:** Os administradores da empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, como alterar os nomes dos tipos de registro, campos e opções em listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

A tabela a seguir fornece informações adicionais sobre alguns dos campos de solicitação de amostra.

Campo	Descrição
<b>Informações-chave de solicitação de amostra</b>	
Número da Ordem	Um número exclusivo que é atribuído a cada ordem de solicitação de amostra. O Oracle CRM On Demand gerará esse número.
Tipo	A categoria Solicitação de amostra. O valor padrão de Tipo de um registro de solicitação de amostra é Solicitação de amostra. Você pode escolher os seguintes valores usando a lista de opções Solicitação de amostra e Ordem.  <b>OBSERVAÇÃO:</b> O administrador da empresa deve configurar esse campo editável para estar disponível no layout da página porque, por padrão, ele não está disponível.
Conta	A conta que é associada à ordem de solicitação de amostra.  Este campo é preenchido automaticamente. Para obter mais informações, consulte <a href="#">Sobre o preenchimento automático dos campos de solicitação de amostra (na página 659)</a> .
Contato	(Obrigatório) O contato que é associado à ordem de solicitação de amostra. Este campo será preenchido automaticamente se a solicitação de amostra for criada de uma chamada.

Campo	Descrição
	Para obter mais informações, consulte <a href="#">Sobre o preenchimento automático dos campos de solicitação de amostra (na página 659)</a> . Este campo deverá ser preenchido para criar uma ordem de solicitação de amostra. Para obter mais informações, consulte <a href="#">Vinculando informações de solicitação de amostra a chamadas (consulte Vinculando informações da solicitação de amostra a chamadas na página 615)</a> .
Ordem Criada	A data em que a ordem de solicitação de amostra foi criada.
Endereço de Envio	<p>(Obrigatório) O endereço para o qual a ordem de solicitação de amostra será enviado. Será necessário selecionar um contato ou uma conta antes de selecionar um endereço. O endereço pode ser um endereço compartilhado ou não compartilhado que foi validado.</p> <p>Este campo será preenchido automaticamente se a solicitação de amostra for criada de uma chamada. Para obter mais informações, consulte <a href="#">Sobre o preenchimento automático dos campos de solicitação de amostra (na página 659)</a>. Este campo deverá ser preenchido para criar uma ordem de solicitação de amostra. Para obter mais informações, consulte <a href="#">Vinculando informações de solicitação de amostra a chamadas (consulte Vinculando informações da solicitação de amostra a chamadas na página 615)</a>.</p>
Status	<p>O valor padrão do campo é Pendente. Quando você envia uma ordem de solicitação da amostra para produtos, o valor neste campo é alterado para Enviado. Os valores possíveis do campo são:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Pedido Pendente</li> <li>■ Registrado</li> <li>■ Criado</li> <li>■ Inserido</li> <li>■ Falha</li> <li>■ Em Andamento</li> <li>■ Pendente</li> <li>■ Processado</li> <li>■ Recebido</li> <li>■ Rejeitado</li> <li>■ Enviado</li> <li>■ Assinado</li> <li>■ Enviado</li> <li>■ Anulado</li> </ul>
<b>Informações Adicionais</b>	
Proprietário	<p>A pessoa que criou esse registro de ordem de solicitação da amostra.</p> <p>Dependendo do modo de propriedade de registro configurado pelo administrador da empresa para o tipo de registro, você pode ver o campo Proprietário, ou o campo Livro, ou ambos os campos na página Detalhe do registro, e um ou ambos os campos podem estar em branco. Para obter mais informações sobre modos de propriedade de registro, consulte <a href="#">Sobre acesso aos dados, compartilhamento de registro e propriedade de registro (consulte Sobre acesso a dados, compartilhamento de registros e propriedade de registro na página 50)</a>.</p>

Campo	Descrição
Criado	A data e a hora em que o registro de solicitação de amostra foi criado.
Modificado	A data e a hora em que o registro de solicitação de amostra foi modificado por último.
<b>Seção Disponível</b>	
Descrição	(Opcional) Uma descrição da ordem.

### Informações Relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a solicitações de amostra:

- [Solicitações de Amostra \(na página 654\)](#)
- [Trabalhando com a Página inicial solicitação de amostra \(consulte \[Trabalhando com a Página inicial da solicitação de amostra\]\(#\) na página 655\)](#)
- [Gerenciando Solicitações de Amostra \(na página 657\)](#)
- [Sobre o preenchimento automático dos campos de solicitação de amostra \(na página 659\)](#)
- [Vinculando informações da solicitação de amostra a chamadas \(na página 615\)](#)

### Sobre o preenchimento automático dos campos de solicitação de amostra

O Oracle CRM On Demand preencherá automaticamente os campos Conta, Contato e Endereço de envio quando você criar a solicitação de amostra da chamada de conta ou chamada de contato.

**OBSERVAÇÃO:** Nos casos a seguir, será possível utilizar o ícone Pesquisa para substituir o valor que o Oracle CRM On Demand selecionar.

Se você criar uma solicitação de amostra da chamada de conta, o Oracle CRM On Demand preencherá os campos a seguir:

- **Conta.** O Oracle CRM On Demand preencherá este campo com o nome de conta a da chamada de conta pai.
- **Contato.** O Oracle CRM On Demand preencherá este campo com o nome de conta da chamada de contato pai.  
Se o contato estiver ausente da chamada de conta pai, o Oracle CRM On Demand preencherá o campo com o contato principal da conta. Se um contato principal não existir para a conta, o Oracle CRM On Demand exibirá uma mensagem de erro caso você tente salvar o registro.
- **Endereço de envio.** O Oracle CRM On Demand preencherá este campo com o endereço principal de contato da chamada de conta pai.  
Se o endereço principal de contato estiver ausente da chamada de conta pai, o Oracle CRM On Demand preencherá o campo com o endereço de envio da conta. Se o endereço de envio da conta estiver ausente, o Oracle CRM On Demand deixará o campo em branco. No entanto, se tentar salvar o registro, o Oracle CRM On Demand exibirá uma mensagem de erro.

Se você criar uma solicitação de amostra da chamada de contato ou de participante, o Oracle CRM On Demand preencherá os campos a seguir:

- **Conta.** O Oracle CRM On Demand preencherá este campo com o nome de conta da chamada de contato ou de participante pai.  
Se a conta estiver ausente da chamada de contato ou de participante pai, o Oracle CRM On Demand preencherá o campo com a conta principal do contato. Se o contato não tiver conta principal, o Oracle CRM On Demand deixará o campo da conta em branco.

- **Contato.** O Oracle CRM On Demand preencherá este campo com o nome de contato da chamada de contato ou de participante pai.
- **Endereço de envio.** O Oracle CRM On Demand preencherá este campo com o endereço principal de contato da chamada de contato ou de participante pai.

Se o endereço principal de contato estiver ausente da chamada de contato ou de participante pai, o Oracle CRM On Demand preencherá o campo com o endereço de envio da conta. Se o endereço de envio da conta estiver ausente, o Oracle CRM On Demand deixará o campo em branco. No entanto, se tentar salvar o registro, o Oracle CRM On Demand exibirá uma mensagem de erro.

## Entrega de Conteúdo Personalizada

Este tópico apresenta os recursos da Entrega de conteúdo personalizada (PCD) disponíveis com o Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

### Sobre a Entrega de conteúdo personalizada

O PCD (Entrega de conteúdo personalizado) é a solução de marketing completa da Oracle para apresentações eletrônicas mais detalhadas. O PCD permite que as organizações de vendas e de marketing gerenciem conteúdo digital, criem planos de envio de mensagens e os distribuam para a força de vendas em campo. Dessa forma, as organizações de vendas podem entregar apresentações personalizadas para clientes enquanto capturam automaticamente as métricas de resposta do cliente para repassá-las à organização de marketing para uma análise detalhada. O PCD é necessário para realizar apresentações e capturar métricas de resposta do cliente.

### Cenário para usar a PCD

A PCD do Oracle CRM On Demand permite aos usuários:

- Gerenciar conteúdo digital
- Gerenciar Planos de Mensagem
- Armazenarem respostas dos clientes a planos de mensagem

Os usuários desejados da solução PCD do Oracle CRM On Demand são gerentes de produto, gerentes de operações de vendas e outros que desenvolvem materiais de apoio a serem usados por uma força de vendas.

O seguinte cenário fornece uma visão geral de como a funcionalidade da PCD deve ser usada:

#### 1 Gerenciar Conteúdo Digital

O conteúdo digital (arquivos gráficos) é anexado primeiro a um registro da solução. Embora a PCD dê suporte a vários formatos gráficos, o formato mais comum é um arquivo SWF, que permite apresentações avançadas. Uma imagem de miniatura correspondente (normalmente um arquivo PNG, GIF ou JPG) também seria anexada ao mesmo registro da solução para fornecer uma representação gráfica compacta do arquivo de mídia maior. O registro da solução inclui campos de metadados sobre o arquivo anexado, como data de expiração e se ele recebeu aprovação legal e de marketing.

Para definir registros de solução, consulte [Soluções \(na página 437\)](#).

#### 2 Gerenciar Planos de Mensagem

Depois de anexarem arquivos gráficos a registros de solução, os usuários criam planos de mensagem, que consistem em uma coleção de arquivos de mídia organizados para transmitir uma mensagem de vendas. Os usuários especificam uma sequência de itens do plano de mensagem que criam um plano de mensagem. Cada item do plano corresponde a um registro de solução e seu conteúdo digital associado, além de incluir arquivos de mídia relacionados que um apresentador pode usar para detalhar ainda mais um determinado tópico. Enquanto um registro de solução consiste em um arquivo de mídia digital que pode ser usado para vários planos de mensagem, um item do plano representa uma instância exclusiva de um determinado arquivo de mídia de solução, com metadados específicos do uso de um arquivo de mídia de um plano específico.

Para definir um plano de mensagem e seus registros associados, consulte Planos de mensagem (consulte [Planos de Envio de Mensagens](#) na página 661), Itens de plano de mensagem (consulte [Itens do plano de envio de mensagens](#) na página 668) e Relações de item do plano de mensagem (consulte [Relações do item do plano de mensagem](#) na página 674).

### 3 Armazenar respostas dos clientes a planos de mensagem

Os Planos de Envio de Mensagens são entregues em um aplicativo externo para o Oracle CRM On Demand. O Oracle CRM On Demand recebe feedback do público do aplicativo externo e armazena essas informações. Esses comentários são armazenados durante períodos separados na entrega do plano de envio de mensagens e também podem ser associados a respostas predefinidas.

Para definir respostas de mensagem, consulte [Ajustando respostas de mensagem](#) (consulte [Ajustando Respostas à Mensagem](#) na página 234).

## Planos de Envio de Mensagens

Use as páginas Plano de mensagem para criar, atualizar e rastrear esses planos.

Um *plano de mensagem* é uma apresentação feita usando um computador. Os usuários de vendas usam esse plano para descrever produtos e rastrear o feedback do cliente. As páginas do plano de mensagem capturam os vários atributos do plano, como os produtos cobertos, a data de término do plano e outros parâmetros.

Os gerentes da marca, de produtos e de operações de vendas criam os planos de envio de mensagem. Eles consistem em sequências específicas de conteúdo, para que os usuários de vendas realizem apresentações de acordo com as diretrizes jurídicas e de marketing da empresa.

Um plano de envio de mensagens pode conter vários itens do plano de envio de mensagens em uma determinada sequência, semelhante a uma apresentação tradicional que consiste em vários slides. Um plano de envio de mensagens ainda pode ser um slide informando uma determinada mensagem. Ao criar uma atividade, os representantes de vendas podem revisar os planos de envio de mensagens recomendados para a atividade, por exemplo, uma chamada de vendas, uma tarefa ou um compromisso, para ver se existe alguma recomendação. As recomendações do plano de envio de mensagens se baseiam nas correspondências de segmento e nas associações de objetivo entre o plano de envio de mensagens e a chamada de vendas, a tarefa ou o compromisso. Para obter mais informações, consulte [Revisando planos de envio de mensagens recomendados para atividades](#) (na página 664).

**OBSERVAÇÃO:** o administrador da sua empresa determinará quais guias estão disponíveis para você. Se a sua responsabilidade não incluir a administração de informações do plano de mensagem, essa guia pode ser excluída da sua configuração. Sua função de usuário deve incluir o privilégio Gerenciar entrega de conteúdo personalizado para que você possa trabalhar com as páginas do plano de mensagem.

### Trabalhando com a página inicial do plano de mensagem

A Página inicial do plano de mensagem é o ponto inicial para gerenciar registros do plano de mensagem. Essa página contém várias seções e exibe informações relevantes.

**OBSERVAÇÃO:** o administrador da empresa pode personalizar a apresentação da Página inicial do plano de mensagem. Além disso, se sua função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar seções à página e removê-las da página.

#### Criando um plano de mensagem

Você pode criar um novo plano clicando no botão Novo na seção Planos de mensagem modificados recentemente. Para obter mais informações, consulte [Criando registros](#) (na página 54) e [Campos do plano de mensagem](#) (consulte [Campos do Plano de Envio de Mensagens](#) na página 665).

#### Trabalhando com listas de planos de mensagem

A seção Listas de planos de mensagem exibe algumas listas filtradas. As listas filtradas são subconjuntos ou grupos de registros que permitem limitar o número de registros com o qual trabalhar por vez.

A tabela a seguir descreve as listas padrão para planos de mensagem.

Lista do Plano de Envio de Mensagens	Filtros
Todos os Planos de Envio de Mensagens	Todos os planos de mensagem que você consegue ver, independentemente de quem é proprietário do plano.
Planos de mensagem modificados recentemente	Todos os planos com seu nome no campo Proprietário, classificados por data de modificação.

Para visualizar uma lista, clique no nome dela.

Para criar uma nova lista, clique em Nova. Para obter mais informações sobre criação de listas, consulte Criando e refinando listas (consulte [Creating and Refining Lists](#) na página 140).

Para revisar todas as listas disponíveis, criar uma nova, ou visualizar, editar ou excluir uma existente, clique em Gerenciar Listas. Essa página também inclui as listas padrão entregues pelo Oracle CRM On Demand. Essas listas são apenas para visualização. Portanto, não pode ser editadas ou excluídas.

### Exibindo planos de mensagem recentes

A seção Planos de mensagem modificados recentemente exibe os planos modificados recentemente.

Clique em Exibir lista completa para expandir a lista.

### Adicionando seções à página inicial do plano de mensagem

Se a sua função de usuário inclui o privilégio de Personalizar páginas iniciais, você pode adicionar as seguintes seções à Página inicial de planos de mensagem:

- Planos de mensagem criados recentemente
- Planos de mensagem modificados recentemente
- Meus planos de mensagem criados recentemente
- Meus planos de mensagem modificados recentemente
- Seções de relatórios adicionais (o administrador da empresa pode disponibilizar a exibição de seções de relatórios na Página inicial de planos de mensagem.)

### Para adicionar seções à Página inicial de planos de mensagem

- 1 Na Página inicial de planos de mensagem, clique em Editar apresentação.
- 2 Na página Apresentação da página inicial de planos de mensagem, clique nas setas para adicionar ou remover seções e para organizar as seções na página. Clique em Salvar.

## Gerenciando Planos de Envio de Mensagens

Para procedimentos detalhados de gerenciamento de planos de mensagem, consulte:

- [Adicionando livros a um plano de mensagem \(na página 663\)](#)
- [Adicionando itens do plano de mensagem \(na página 663\)](#)
- [Revisando planos de envio de mensagens recomendados para atividades \(na página 664\)](#)
- [Criando respostas de mensagem a partir de um plano de envio de mensagens \(na página 664\)](#)

Para ver os procedimentos passo a passo que são comuns a vários tipos de registro, consulte:

- [Criando Registros \(na página 54\)](#)

- [Atualizando Detalhes dos Registros \(na página 123\)](#)
- Vinculando registros ao seu registro selecionado (consulte [Linking Records to Your Selected Record](#) na página 126)
- [Trabalhando com Listas \(na página 135\)](#)

**OBSERVAÇÃO:** o recurso de planos de mensagem não faz parte da edição padrão do Oracle CRM On Demand; talvez ele não esteja disponível para sua empresa.

**OBSERVAÇÃO:** Os administradores da empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, como alterar os nomes dos tipos de registro, campos e opções em listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas aos planos de mensagem:

- [Planos de Envio de Mensagens \(na página 661\)](#)
- [Trabalhando com a página inicial do plano de mensagem \(na página 661\)](#)
- [Campos do Plano de Envio de Mensagens \(na página 665\)](#)

**OBSERVAÇÃO:** sua função de usuário deve incluir o privilégio Gerenciar entrega de conteúdo personalizado para que você possa trabalhar com as páginas do Plano de mensagem.

### Adicionando livros a um plano de mensagem

Use o procedimento a seguir para adicionar livros a um plano de mensagem. Quando você adiciona um livro a um plano de mensagem, pode modificá-lo ou removê-lo depois. Nesse procedimento, pressupõe-se que o livro é exposto como um item relacionado na página de detalhes do plano de mensagem. Para obter mais informações sobre a exposição de itens relacionados, consulte Personalizando apresentações de item relacionados (consulte [Customizing Related Item Layouts](#) na página 1350).

#### *Para adicionar um livro a um plano de mensagem*

- 1 Na página Plano de mensagem - Lista, abra o plano desejado.
- 2 Na página de Plano de mensagem - Detalhe, clique em Adicionar na seção Livros da página.
- 3 No seletor de livros, escolha o livro que deseja adicionar ao plano de mensagem e clique em OK.  
Para obter mais informações sobre livros, consulte Gerenciamento de livros (consulte [Book Management](#) na página 1527).

### Adicionando itens do plano de mensagem

Você pode adicionar um item a um plano de mensagem. Um item do plano de mensagem contém informações sobre os itens que compõe um plano. Para obter mais informações sobre itens do plano de mensagem, consulte Itens do plano de mensagem (consulte [Itens do plano de envio de mensagens](#) na página 668).

**OBSERVAÇÃO:** se você não conseguir visualizar a seção de itens relacionados Relações do item do plano de mensagem na sua página Contato - Detalhe, adicione essa seção de itens relacionados, conforme descrito em Personalizando apresentações de itens relacionados (consulte [Customizing Related Item Layouts](#) na página 1350), ou entre em contato com o administrador da empresa.

#### *Para adicionar um item a um plano de mensagem*

- 1 Na página Plano de mensagem - Detalhe, role até a seção Item do plano de mensagem e clique em Novo.

- 2 Complete os campos conforme descrito em [Campos do Item do plano de mensagem \(na página 671\)](#). Salve o registro.

## Revisando planos de envio de mensagens recomendados para atividades

Durante a criação da atividade, os representantes de vendas podem registrar as informações sobre a conta, o contato ou o produto associado à atividade. Os representantes de vendas também podem revisar os planos de envio de mensagens recomendados para a atividade (chamada de vendas, tarefa ou compromisso) para ver se existe alguma recomendação. As recomendações do plano de envio de mensagens se baseiam nas correspondências de segmento e nas associações de objetivo entre o plano de envio de mensagens e a chamada de vendas, a tarefa ou o compromisso da seguinte maneira:

- Se o segmento principal ou secundário de um plano de envio de mensagens corresponder ao segmento especificado para o contato, o campo Recomendação do plano de envio de mensagens na seção Planos de mensagens disponíveis da página de detalhes da chamada será preenchido com uma estrela dourada cheia.
- Se o objetivo principal ou secundário de um plano de envio de mensagens corresponder ao objetivo especificado para a atividade, o campo Recomendação do plano de envio de mensagens na seção Planos de mensagem disponíveis da página de Detalhes da chamada será preenchido com meia estrela dourada.
- Se não houver uma correspondência de segmento ou objetivo entre o plano de envio de mensagens e o contato ou a atividade, o campo Recomendação do plano de envio de mensagens na seção Planos de mensagens disponíveis da página de detalhes da chamada será preenchido com uma estrela branca vazia.

Para obter mais informações sobre chamadas de vendas, consulte [Controlando visitas \(chamadas de vendas\) para clientes \(consulte \[Rastreamento de visitas \\(chamadas de vendas\\) para clientes\]\(#\) na página 225\)](#) e [Entregando amostras durante uma chamada de vendas \(na página 601\)](#). Para obter mais informações sobre atividades, consulte [Calendário e atividades \(na página 203\)](#).

Use o procedimento a seguir para revisar os planos de envio de mensagens recomendados para atividades.

### Para revisar planos de envio de mensagens recomendados para atividades

- 1 Selecione a atividade da visita.  
Para obter instruções sobre como selecionar atividades, consulte [Localizando registros](#). (consulte [Localizando Registros](#) na página 79)
- 2 Na página de detalhes (Chamada, Tarefa ou Detalhes do compromisso) da atividade, role até a seção Chamadas e abra a chamada de vendas que você deseja revisar.
- 3 Na página de Detalhes da chamada, role até a seção Planos de mensagem disponíveis e revise a lista de planos de mensagens da seguinte forma:
  - Uma estrela dourada cheia no campo Recomendação indica uma correspondência de segmento entre o plano de envio de mensagens e o contato.
  - Meia estrela dourada no campo Recomendação indica uma correspondência de objetivos entre o plano de envio de mensagens e a atividade.
  - Uma estrela branca vazia no campo Recomendação indica que não há nenhuma correspondência (segmento ou objetivos) entre o plano de envio de mensagens e a atividade.
- 4 Clique no link do nome do plano de envio de mensagens para abrir e revisar o plano de envio de mensagens.

## Criando respostas de mensagem a partir de um plano de envio de mensagens

Você pode adicionar uma resposta à mensagem a um plano de envio de mensagens. *Resposta à mensagem* é o comentário recebido do público durante a apresentação de um plano de envio de mensagens em um período específico. Para obter mais informações sobre respostas à mensagem, consulte [Ajustando respostas à mensagem \(na página 234\)](#).

**OBSERVAÇÃO:** Crie uma resposta à mensagem a partir de um plano de envio de mensagens ou de um item de plano de envio de mensagens somente se você tiver reformulado os layouts de página desses registros usando layouts de página de envio de mensagens de produto estruturado (ou seja, se a resposta à mensagem tiver sido reformulada como um resultado, se o plano de envio de mensagens tiver sido reformulado como um plano de chamada etc.) Com o envio de mensagens de produto estruturado, os representantes de vendas farmacêuticos podem escolher a partir de um conjunto de respostas padrão, como *Mais informações solicitadas*, *Reação positiva* etc. Para obter mais informações sobre como esses tipos de registro são reformulados, consulte [Envio de mensagens de produto estruturado \(na página 678\)](#).

**Antes de começar.** Sua função de usuário deve incluir o privilégio Gerenciar fornecimento de conteúdo personalizado para trabalhar com as páginas Resposta à mensagem, e o administrador da empresa deve adicionar a seção de informações relacionadas Respostas à mensagem à página Detalhes do plano de envio de mensagens.

### **Para criar uma resposta à mensagem a partir de um plano de envio de mensagens**

- 1 Se a seção de informações relacionadas Respostas à mensagem na página Detalhes do plano de envio de mensagens não for exibida, adicione essa seção de informações relacionadas, conforme descrito em Personalizando layouts de item relacionado (consulte [Customizing Related Item Layouts](#) na página 1350), ou entre em contato com o administrador da empresa.
- 2 Na página Detalhes do plano de envio de mensagens, role até a seção de informações relacionadas Respostas à mensagem e clique em Novo.
- 3 Conclua os campos conforme descrito em [Ajustando respostas à mensagem \(na página 234\)](#).
- 4 Salve o registro de Resposta à mensagem.

## **Campos do Plano de Envio de Mensagens**

Use a página Editar plano de mensagem para adicionar um plano, ou atualizar detalhes de um existente. A página Editar plano de mensagem exibe o conjunto completo de campos de um plano de mensagem.

**DICA:** você pode editar planos de mensagem na página [Plano de mensagem - Lista](#) e na página [Plano de mensagem - Detalhe](#). Para obter mais informações sobre como atualizar registros, consulte [Atualizando detalhes do registro \(consulte Atualizando detalhes dos registros na página 123\)](#).

**OBSERVAÇÃO:** Os administradores da empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, como alterar os nomes dos tipos de registro, campos e opções em listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

A tabela a seguir fornece informações adicionais sobre alguns campos do plano de mensagem.

Campo	Descrição
<b>Informações-chave do plano de mensagem</b>	
Nome	Nome do plano de mensagem. (Obrigatório.)
Tipo	<p>Categoria do plano de mensagem. Use a lista de seleção para escolher o tipo. (Obrigatório.)</p> <p>Os valores padrão para o Tipo são Ativação do produto, Mensagem direcionada, Assinatura e Plano de objetivo da chamada. A seleção de um tipo poderá resultar em um layout de página diferente do layout de página padrão para as respostas à mensagem se o administrador definir layouts de página dinâmicos para este tipo de registro. Por exemplo, selecionar Plano de objetivo da chamada poderá resultar em um layout de página Objetivo da chamada, caso o seu administrador da empresa tenha definido layouts de página dinâmicos. Para obter mais informações sobre como definir layouts de página dinâmicos para este tipo de registro,</p>

Campo	Descrição
	consulte Especificação de layouts de página dinâmicos (consulte <a href="#">Especificando apresentações de páginas dinâmicas</a> na página 1410), e consulte também os tópicos sobre layouts de página em <i>Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition</i> .
Produto	<p>O produto associado ao plano de mensagem. Use o ícone Pesquisar para selecionar um produto. (Obrigatório.)</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> O valor do campo Produto no Item do plano de envio de mensagens filho, de Relações de item do plano de envio de mensagens, e dos registros de Resposta à mensagem deve ser igual ao valor Produto para o Plano de envio de mensagens pai. No entanto, Oracle CRM On Demand não impõe este requisito. Verifique manualmente se este valor é igual em todos os registros PCD filho assim como este Plano de envio de mensagens pai, ou então surgirão problemas de integridade dos dados. Por exemplo, se o campo Produto estiver definido como AAAA no Plano de envio de mensagens, e se o campo Produto for atualizado para um Item do plano de envio de mensagens utilizando serviços web a partir de AAAA para BBBB, o Item do plano de envio de mensagens descreverá o produto BBBB imprecisamente, em vez do produto AAAA.</p>
Código	Campo de texto livre usado para classificar um plano de mensagem por finalidade, área terapêutica, ou outra classificação definida pela empresa.
Status	O status atual do plano de mensagem. Aprovado, Em andamento, Rejeitado, Liberado ou Enviado são alguns valores possíveis. Use a lista de seleção para escolher um status. (Obrigatório.)
Verificação	Indica que cada item do plano de mensagem foi verificado e foi exibido adequadamente, portanto possui status de verificação Com êxito. Se todos os itens de um plano de mensagem possuírem status de verificação Com êxito, o campo Verificação possui o valor Com êxito. Caso contrário, o valor é Com falha. Esse campo é definido automaticamente pelo Oracle CRM On Demand.
Segmento	O segmento de mercado (o grupo de contas) ao qual o plano de mensagem é direcionado.
<p><b>OBSERVAÇÃO:</b> os campos Objetivo de destino principal, Segmento principal, Objetivo de destino secundário e Segmento secundário não estão disponíveis por padrão. Para adicionar esses campos à página Detalhes do plano de mensagem, entre em contato com o administrador da empresa.</p>	
Objetivo Alvo Principal	Indica o primeiro objetivo deste plano de envio de mensagens. Informe o objetivo ou clique no ícone Pesquisa e selecione um objetivo na lista.
Segmento Principal	Indica o segmento principal a ser associado a este plano de envio de mensagens. As opções são: Pessoal de escritório, Operário, Rural/Fazenda, Varejo de massa, Público com renda alta, Valor Líquido alto, Pentamilionários e Valor Líquido muito alto.
Objetivo Alvo Secundário	<p>Indica o segundo objetivo deste plano de envio de mensagens. Informe o objetivo ou clique no ícone Pesquisa e selecione um objetivo na lista.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> uma mensagem de erro é exibida quando os objetivos principal e secundário são iguais e caso um objetivo secundário seja selecionado sem um objetivo principal.</p>

Campo	Descrição
Segmento Secundário	Indica o segmento secundário a ser associado a este plano de envio de mensagens. As opções são: Pessoal de escritório, Operário, Rural/Fazenda, Varejo de massa, Público com renda alta, Valor líquido alto, Pentamilionários e Valor líquido muito alto. <b>OBSERVAÇÃO:</b> uma mensagem de erro é exibida quando os segmentos principal e secundário são iguais e caso um segmento secundário seja selecionado sem um segmento principal.
Proprietário	(Obrigatório.) O usuário proprietário do registro do plano de mensagem. Por padrão, esse campo exibe o usuário que criou o plano de mensagem. Use o ícone Pesquisar para alterar o proprietário.
Data de Início	A data em que o plano de mensagem tornou-se visível (DD/MM/AAAA). Use o ícone Calendário para definir a data.
Data de Expiração	A data em que o plano de mensagem foi desativado (DD/MM/AAAA). Use o ícone Calendário para definir a data.
Data de Liberação	A data em que esse conteúdo pode ser usado em Entrega de conteúdo personalizado (PCD), (DD/MM/AAAA). Use o ícone Calendário para definir a data.
Divulgação Obrigatória	Essa caixa de seleção indica que uma mensagem de divulgação deve ser apresentada no início do plano de mensagem. (Obrigatório.)
Ativar Acompanhamento	Esta caixa de seleção deve ser usada no futuro.
Sequência de Bloqueio	Essa caixa de verificação não é usada na versão atual do Oracle CRM On Demand. (Obrigatório.)
Indicação do Produto	A combinação de um sintoma ou uma enfermidade, e o produto ou medicamento específico que alivia o sintoma ou a enfermidade. Geralmente, o representante de vendas farmacêutico detalha a indicação do produto durante uma chamada com um profissional da saúde. Para obter mais informações, consulte <a href="#">Indicações do produto (na página 685)</a> . <b>OBSERVAÇÃO:</b> Este campo não é definido por padrão. Caso esse campo seja necessário, entre em contato com o administrador da empresa para configurá-lo.
<b>Informações adicionais do plano de mensagem</b>	
Público	Descrição do público-alvo do plano de mensagem.
Comentário	Comentários gerais sobre esse plano de mensagem.
Descrição	Descrição do registro do plano de mensagem.
<b>OBSERVAÇÃO:</b> os campos a seguir são usados somente com o aplicativo Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales e não aparecem por padrão. Eles devem ser configurados pelo administrador da empresa.	

Campo	Descrição
Desativar Navegação	Marque a caixa de seleção para desativar e os botões voltar e avançar no aplicativo do representante de vendas eletrônico para Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales, em que os clientes implementam a própria navegação. A caixa de seleção é desmarcada por padrão.
Desativar Resposta	Marque esta caixa de seleção para indicar que as respostas à mensagem estão desativadas para o plano de mensagens. A caixa de seleção é desmarcada por padrão.
Controle da barra de menu padrão	Marque esta caixa de seleção para indicar o uso da barra de menu de toque padrão no aplicativo do representante de vendas eletrônico para Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales. A caixa de seleção é desmarcada por padrão.

### Informações Relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao plano de mensagem:

- [Planos de Envio de Mensagens \(na página 661\)](#)
- [Trabalhando com a página inicial do plano de mensagem \(na página 661\)](#)
- [Gerenciando Planos de Envio de Mensagens \(na página 662\)](#)

## Itens do plano de envio de mensagens

Use as páginas Item do plano de mensagem para criar, atualizar e rastrear itens do plano de mensagem.

Um *item do plano de mensagem* contém informações sobre os itens que compõe um plano. Esse itens estão numa determinada sequência, do mesmo modo que uma apresentação tradicional composta por slides.

Uma *solução* é o conteúdo multimídia e arquivos gráficos (como SWF, GIF ou JPEG) usados em apresentações que fundamentam um item do plano de mensagem. Apesar da solução poder ser reutilizada, cada item é único para cada plano de mensagem. A página Item do plano de mensagem contém informações de atributos adicionais além do que é associado a uma solução.

**OBSERVAÇÃO:** o administrador da sua empresa determinará quais guias estão disponíveis para você. Se a sua função não inclui rastrear informações do item do plano de mensagem, essa guia não deve aparecer na sua configuração. Sua função de usuário deve incluir o privilégio de Gerenciar entrega de conteúdo personalizado para que você possa trabalhar com as páginas de Item do plano de mensagem.

### Trabalhando com a página inicial do item do plano de mensagem

A Página inicial do item do plano de mensagem é o ponto inicial para gerenciar registros do item do plano de mensagem. Essa página exibe informações relevantes.

**OBSERVAÇÃO:** o administrador da empresa pode personalizar a apresentação da Página inicial do item do plano de mensagem. Além disso, se a função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar seções à página e removê-las da página.

### Criando um item do plano de mensagem

Você pode criar um novo item do plano de mensagem clicando no botão Novo na seção Itens do plano de mensagem modificados recentemente. Para obter mais informações, consulte [Criando registros \(na página 54\)](#) e [Campos do item do plano de mensagem \(na página 671\)](#).

### Trabalhando com listas do item do plano de mensagem

A seção Listas de itens de envio de mensagens exibe algumas listas filtradas. As listas filtradas são subconjuntos ou grupos de registros que permitem limitar o número de registros com o qual trabalhar por vez.

A tabela a seguir descreve as listas padrão para itens do plano de mensagem.

Lista de itens do plano de mensagem	Filtros
Todos os Itens do plano de mensagem	Todos os itens do plano de mensagem que você consegue ver, independentemente de quem é proprietário do item.
Itens do plano de mensagem modificados recentemente	Todos os itens do plano com seu nome no campo Proprietário, classificados por data de modificação.

Para visualizar uma lista, clique no nome dela.

Para criar uma nova lista, clique em Nova. Para obter mais informações sobre criação de listas, consulte Criando e refinando listas (consulte [Creating and Refining Lists](#) na página 140).

Para revisar todas as listas disponíveis, criar uma nova, ou visualizar, editar ou excluir uma existente, clique em Gerenciar Listas. Essa página também inclui as listas padrão entregues pelo Oracle CRM On Demand. Essas listas são apenas para visualização. Portanto, não pode ser editadas ou excluídas.

### Exibindo itens do plano de mensagem recentes

A seção Itens do plano de mensagem modificadas recentemente exibe os itens que você modificou recentemente.

Clique em Exibir lista completa para expandir a lista.

### Adicionando seções à página inicial do item do plano de mensagem

Se a sua função de usuário inclui o privilégio de Personalizar páginas iniciais, você pode adicionar as seguintes seções à Página inicial do item do plano de mensagem:

- Itens do plano de mensagem criados recentemente
- Itens do plano de mensagem modificados recentemente
- Meus itens do plano de mensagem criados recentemente
- Meus itens do plano de mensagem modificados recentemente
- Seções de relatórios adicionais (o administrador da empresa pode disponibilizar a exibição de seções de relatórios na Página inicial do item do plano de mensagem.)

### Para adicionar seções à Página inicial do item do plano de mensagem

- 1 Na Página inicial do item do plano de mensagem, clique em Editar apresentação.
- 2 Na página Apresentação da página inicial do item do plano de mensagem, clique nas setas para adicionar ou remover seções e para organizar as seções na página. Clique em Salvar.

## Gerenciando os itens do plano de mensagem

Para ver os procedimentos passo a passo que são comuns a vários tipos de registro, consulte:

- [Criando Registros \(na página 54\)](#)
- [Atualizando Detalhes dos Registros \(na página 123\)](#)
- Vinculando registros ao seu registro selecionado (consulte [Linking Records to Your Selected Record](#) na página 126)
- [Trabalhando com Listas \(na página 135\)](#)
- [Adicionando relações do item do plano de mensagem \(na página 670\)](#)

■ [Criando respostas à mensagem a partir de um item de plano de envio de mensagens \(na página 670\)](#)

**OBSERVAÇÃO:** o recurso de item do plano de mensagem não faz parte da edição padrão do Oracle CRM On Demand; talvez ele não esteja disponível para sua empresa.

**OBSERVAÇÃO:** Os administradores da empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, como alterar os nomes dos tipos de registro, campos e opções em listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas aos itens do plano de mensagem:

- [Itens do Plano de Envio de Mensagens \(na página 668\)](#)
- [Trabalhando com a página inicial do item do plano de mensagem \(na página 668\)](#)
- [Campos do item do plano de mensagem \(na página 671\)](#)

**OBSERVAÇÃO:** sua função de usuário deve incluir o privilégio Gerenciar entrega de conteúdo personalizado para que você possa trabalhar com as páginas do Item do plano de mensagem.

### Adicionando relações do item do plano de mensagem

Você pode adicionar uma relação do item do plano de mensagem a um item. Uma *relação do item do plano de mensagem* é um item de apresentação que fornece informações opcionais para suportar o item do plano de mensagem principal. Por exemplo, se o item principal exibe os efeitos colaterais de uma nova droga, as informações relacionadas podem exibir os efeitos colaterais de uma classe de drogas mais antiga. Se o tema do item principal é que o teste clínico obteve bons resultados, os detalhes opcionais podem exibir os números do teste. Para obter mais informações sobre relações do item do plano de mensagem, consulte [Relações do item do plano de mensagem \(na página 674\)](#).

**OBSERVAÇÃO:** se você não conseguir visualizar a seção de itens relacionados *Relações do item do plano de mensagem* na sua página Contato - Detalhe, adicione essa seção de itens relacionados, conforme descrito em [Personalizando apresentações de itens relacionados \(consulte Customizing Related Item Layouts na página 1350\)](#), ou entre em contato com o administrador da empresa.

#### **Para adicionar uma relação do item do plano de mensagem a um item do plano de mensagem**

- 1 A partir da página Item do plano de mensagem - Detalhe, role para a seção Relação do item do plano de mensagem e clique em Novo.
- 2 Complete os campos conforme descrito em [Campos de Relações do item do plano de mensagem \(na página 676\)](#). Salve o registro.

### Criando respostas à mensagem a partir de um item de plano de envio de mensagens

Você pode adicionar uma resposta à mensagem a um item de plano de envio de mensagens. *Resposta à mensagem* são comentários recebidos do público durante a apresentação de um plano de mensagem em um determinado período. Para obter mais informações sobre respostas à mensagem, consulte [Ajustando respostas à mensagem \(na página 234\)](#).

**OBSERVAÇÃO:** Crie uma resposta à mensagem a partir de um plano de envio de mensagens ou de um item de plano de envio de mensagens somente se você tiver reformulado os layouts de página desses registros usando layouts de página de envio de mensagens de produto estruturado (ou seja, se a resposta à mensagem tiver sido reformulada como um resultado, se o plano de envio de mensagens tiver sido reformulado como um plano de chamada etc.) Com o envio de mensagens de produto estruturado, os representantes de vendas farmacêuticos

podem escolher a partir de um conjunto de respostas padrão, como *Mais informações solicitadas*, *Reação positiva* etc. Para obter mais informações sobre como esses tipos de registro são reformulados, consulte [Envio de mensagens de produto estruturado \(na página 678\)](#).

**Antes de começar.** Sua função de usuário deve incluir o privilégio Gerenciar fornecimento de conteúdo personalizado para trabalhar com as páginas Resposta à mensagem, e o administrador da empresa deve adicionar a seção de informações relacionadas Respostas à mensagem à página Detalhes do item de plano de envio de mensagens.

### **Para criar uma Resposta à mensagem a partir de um item de plano de envio de mensagens**

- 1 Se a seção de informações relacionadas Respostas à mensagem na página Detalhes do item de plano de envio de mensagens não for exibida, adicione essa seção de informações relacionadas, conforme descrito em Personalizando layouts de item relacionado (consulte [Customizing Related Item Layouts](#) na página 1350), ou entre em contato com o administrador da empresa.
- 2 Na página Detalhes do item de plano de envio de mensagens, role até a seção de informações relacionadas Respostas à mensagem e clique em Novo.
- 3 Conclua os campos conforme descrito em [Ajustando respostas à mensagem \(na página 234\)](#).
- 4 Salve o registro de Resposta à mensagem.

### **Campos do item do plano de mensagem**

Use a página Editar item do plano de mensagem para adicionar um item, ou atualizar detalhes de um existente. A página Editar item do plano de mensagem exibe o conjunto completo de campos de um item do plano de mensagem.

**DICA:** você pode editar itens do plano de mensagem na página [Item do plano de mensagem - Lista](#) e na página [Item do plano de mensagem - Detalhe](#). Para obter mais informações sobre como atualizar registros, consulte [Atualizando detalhes do registro \(consulte Atualizando detalhes dos registros na página 123\)](#).

**OBSERVAÇÃO:** Os administradores da empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, como alterar os nomes dos tipos de registro, campos e opções em listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

A tabela a seguir fornece informações adicionais sobre alguns campos do item do plano de mensagem.

Campo	Descrição
<b>Informações-chave do item do plano de mensagem</b>	
Número da Sequência	A ordem na qual o item do plano de mensagem ocorre dentro do plano. (Obrigatório.)
Nome	Nome do item do plano de mensagem.
Nome de Exibição	O nome com o qual o item do plano de mensagem é exibido no plano.
Produto	O produto associado ao plano de envio de mensagens pai. Use o ícone Pesquisar para selecionar um produto. (Obrigatório.)  <b>OBSERVAÇÃO:</b> O valor do campo Produto deve ser o mesmo do registro do Plano de envio de mensagens pai. No entanto, Oracle CRM On Demand não impõe este requisito. Verifique manualmente se este valor é o mesmo que o Plano de envio de mensagens pai. Caso contrário, poderá encontrar problemas de integridade dos dados. Por exemplo, se o campo Produto estiver definido como AAAA no Plano de

Campo	Descrição
	envio de mensagens, e se o campo Produto for atualizado de AAAA para BBBB em qualquer registro PCD filho (Item do plano de envio de mensagens, de Relações de item do plano de mensagens, ou uma Resposta à mensagem) utilizando os serviços da Web, o registro PCD filho descreverá o produto BBBB incorretamente, em vez do produto AAAA.
Nome da Solução	<p>O nome do conteúdo digital no qual a relação do item do plano de envio de mensagem é baseado. Use o ícone Pesquisar para selecionar a solução.</p> <p>Antes da versão 23, o campo Solução era um campo obrigatório por padrão. No entanto, para a versão 23, este campo não é mais obrigatório por padrão. No entanto, se sua empresa personalizou o layout da página deste tipo de registro que existia antes da versão 23, o campo Solução permanecerá como um campo obrigatório para estes layouts personalizados. Para alterar este campo para Não obrigatório, o administrador da empresa deverá desmarcar a caixa de seleção Obrigatório do campo Solução o qual estava definido no layout de página personalizado deste tipo de registro. Para obter mais informações sobre a configuração do campo, consulte Criação e edição de campos (consulte <a href="#">Criando e editando campos</a> na página 1308).</p>
Nome da solução: Status de verificação	<p>Indica se o conteúdo digital pode ser exibido corretamente. Os valores possíveis são: Não Verificado, Com êxito ou Com falha. (Apenas exibição)</p> <p>O valor do campo é herdado do registro Solução vinculado que contém o arquivo de conteúdo digital.</p>
Nome da solução: Data da liberação	A data em que o conteúdo da solução pode ser usado em PCD. (Apenas exibição.)
Nome da solução: Data de expiração	A data após a qual o conteúdo da solução não pode ser usado em PCD. (Apenas exibição.)
Mensagem de Divulgação	A caixa de seleção indica um determinado ativo como mensagem de divulgação. Normalmente, um plano de mensagem deve ser precedido por uma mensagem para garantir divulgação completa de todas as informações relevantes e que as diretrizes jurídicas e de regulamentação sejam cumpridas. (Obrigatório.)
Tipo	<p>A categoria do item do plano de mensagem. Use a lista de opções para selecionar um tipo. (Obrigatório.)</p> <p>Os valores padrão para o Tipo são os seguintes: Item do plano de mensagens, Anexo, Relacionado, Detalhe e Objetivo da chamada. A seleção de um tipo poderá resultar em um layout de página diferente do layout de página padrão para as respostas à mensagem se o administrador definir layouts de página dinâmicos para este tipo de registro. Por exemplo, selecionar Objetivo da chamada poderá resultar em um layout de página Objetivo da chamada caso seja definido pelo administrador. Para obter mais informações sobre como definir layouts de página dinâmicos para este tipo de registro, consulte Especificação de layouts de página dinâmicos (consulte <a href="#">Especificando apresentações de páginas dinâmicas</a> na página 1410) e consulte também os tópicos sobre layouts de página em <i>Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition</i>.</p>

Campo	Descrição
Classificação	Classificação qualitativa da eficácia do item. Use a lista de seleção para definir a classificação.
Plano de Envio de Mensagens Pai	Plano do qual o item do plano de envio de mensagem é componente. Use o ícone Pesquisar para selecionar o plano de mensagem pai. (Obrigatório.)
Status	O status atual do item do plano de mensagem. Use a lista de seleção para definir o status. As opções são Ocultar e Mostrar.
Descrição	Breve descrição do conteúdo do item.
Tipo de Envio	<p>O tipo de arquivo PDF de uma apresentação de vendas enviado pelo aplicativo Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales como um e-mail para os destinatários. Selecione os seguintes tipos de envio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Envio de PDF.</b> Um PDF de uma apresentação completa de vários slides.</li> <li>■ <b>Envio Padrão.</b> Um PDF apenas do primeiro slide da apresentação, que é o tipo padrão.</li> </ul> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> Por padrão, este campo não está disponível no layout de página Item do plano de envio de mensagens e deve ser adicionado pelo administrador. Para obter informações sobre a adição dos campos aos layouts da página, consulte Personalizando layouts de página estáticos (consulte <a href="#">Customizing Static Page Layouts</a> na página 1359).</p>
Desativar Pré-carregamento	<p>Selecione esse campo para desativar animações de pré-carregamento do aplicativo Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales. Por padrão, esse campo não fica selecionado e as animações são pré-carregadas.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> Por padrão, este campo não está disponível no layout de página Item do plano de envio de mensagens e deve ser adicionado pelo administrador. Para obter informações sobre a adição dos campos aos layouts da página, consulte Personalizando layouts de página estáticos (consulte <a href="#">Customizing Static Page Layouts</a> na página 1359).</p>
<b>Informações adicionais sobre item do plano de mensagens</b>	
Sinopse	Breve descrição do item.
Observações do Palestrante	Observações que você pode incluir ao apresentar o item.
Público	O público-alvo para o conteúdo.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas aos itens do plano de mensagem:

- [Itens do Plano de Envio de Mensagens](#) (na página 668)
- [Trabalhando com a página inicial do item do plano de mensagem](#) (na página 668)
- [Gerenciando os itens do plano de mensagem](#) (na página 669)

## Relações do item do plano de mensagem

Use as páginas Relações do item do plano de mensagem para criar, atualizar e rastrear relações do item do plano de mensagem.

Uma *relação do item do plano de mensagem* é um item de apresentação que fornece informações opcionais para suportar o item do plano de mensagem principal. Por exemplo, se o item principal exibe os efeitos colaterais de uma nova droga, as informações relacionadas podem exibir os efeitos colaterais de uma classe de drogas mais antiga. Se o tema do item principal é que o teste clínico obteve bons resultados, os detalhes opcionais podem exibir os números do teste. Um plano de mensagem contém alguns itens numa determinada sequência, do mesmo modo que uma apresentação tradicional composta por slides. Cada item do plano de mensagem pode ter itens relacionados associados a ele, chamados de *relações do item do plano de mensagem*. A página Relações do item do plano de mensagem possui informações sobre esse itens de apresentação de suporte.

### As relações de item de plano de envio de mensagens devem ser exclusivas

Se você estiver configurando mais de um registro de Relações de item de plano de envio de mensagens com o mesmo valor de Tipo e valor de Item de plano de envio de mensagens pai, o campo Solução não poderá ser definido para o mesmo valor. Por exemplo, se você tentar criar dois registros de relações de item de plano de envio de mensagens, MPIR1 e MPIR2, ambos com o Tipo definido como Anexo, e se o registro de item de plano de envio de mensagens pai for definido como MPLabc, você deverá definir o campo Solução para valores diferentes em cada registro de relações de item de plano de envio de mensagens. Do contrário, o Oracle CRM On Demand exibirá uma mensagem de erro.

**OBSERVAÇÃO:** o administrador da sua empresa determinará quais guias estão disponíveis para você. Se a sua função de usuário não inclui rastrear relações do item do plano de mensagem, essa guia não deve aparecer na sua configuração. Sua função de usuário deve incluir o privilégio de Gerenciar entrega de conteúdo personalizado para que você possa trabalhar com as páginas de Relações do item do plano de mensagem.

## Trabalhando com a página inicial de relações do item do plano de mensagem

A Página inicial de relações do item do plano de mensagem é o ponto inicial para gerenciar registros de relações do item do plano de mensagem. Essa página contém várias seções e exibe informações relevantes.

**OBSERVAÇÃO:** o administrador da empresa pode personalizar a apresentação da Página inicial de relações do item do plano de mensagem. Além disso, se a função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar seções à página e removê-las da página.

### Criando uma relação do item do plano de mensagem

Você pode criar uma nova relação de item do plano clicando no botão Novo na seção Relações do item do plano de mensagem modificadas recentemente. Para obter mais informações, consulte [Criando registros \(na página 54\)](#) e Campos de relação do item do plano de mensagem (consulte [Campos de relações do item do plano de mensagem](#) na página 676).

### Trabalhando com listas de relações do item do plano de mensagem

A seção Listas de relações do item de planos de mensagem exibe algumas listas filtradas. *Listas filtradas* são subgrupos ou grupos de registros que permitem limitar o número de registros com os quais trabalhar por vez.

A tabela a seguir descreve as listas padrão para Relações do item do plano de mensagem.

Lista de relações do item do plano de mensagem	Filtros
Todas as Relações do item do plano de mensagem	Todas as relações do item do plano de mensagem que você pode visualizar, independentemente de quem é o proprietário da relação do item do plano de mensagem.
Relações do item do plano de mensagem modificadas recentemente	Todas as relações do item do plano com seu nome no campo Proprietário, classificados por data de modificação.

Para visualizar uma lista, clique no nome dela.

Para criar uma nova lista, clique em Nova. Para obter mais informações sobre criação de listas, consulte Criando e refinando listas (consulte [Creating and Refining Lists](#) na página 140).

Para revisar todas as listas disponíveis, criar uma nova, ou visualizar, editar ou excluir uma existente, clique em Gerenciar Listas. Essa página também inclui as listas padrão entregues pelo Oracle CRM On Demand. Essas listas são apenas para visualização. Portanto, não pode ser editadas ou excluídas.

### Exibindo relações do item do plano de mensagem recentes

A seção Relações do item do plano de mensagem modificadas recentemente exibe as relações que você modificou recentemente.

Clique em Exibir lista completa para expandir a lista.

### Adicionando seções à página inicial de relações do item do plano de mensagem

Se a sua função de usuário inclui o privilégio de Personalizar páginas iniciais, você pode adicionar as seguintes seções à Página inicial de relações do item do plano de mensagem:

- Relações do item do plano de mensagem criadas recentemente
- Relações do item do plano de mensagem modificadas recentemente
- Minhas relações do item do plano de mensagem criadas recentemente
- Minhas relações do item do plano de mensagem modificadas recentemente
- Seções de relatórios adicionais (o administrador da empresa pode disponibilizar a exibição de seções de relatórios na Página inicial de relações do item do plano de mensagem.)

### Para adicionar seções à Página inicial de relações do item do plano de mensagem

- 1 Na Página inicial de relações do item do plano de mensagem, clique em Editar apresentação.
- 2 Na página Apresentação da página inicial de relações do item do plano de mensagem, clique nas setas para adicionar ou remover seções e para organizar as seções na página.
- 3 Clique em Salvar.

### Gerenciando as relações do item do plano de mensagem

Para ver os procedimentos passo a passo que são comuns a vários tipos de registro, consulte:

- [Criando Registros \(na página 54\)](#)
- [Atualizando Detalhes dos Registros \(na página 123\)](#)
- Vinculando registros ao seu registro selecionado (consulte [Linking Records to Your Selected Record](#) na página 126)
- [Trabalhando com Listas \(na página 135\)](#)

**OBSERVAÇÃO:** o recurso de relações de item do plano de mensagem não faz parte da edição padrão do Oracle CRM On Demand; talvez ele não esteja disponível para sua empresa.

**OBSERVAÇÃO:** Os administradores da empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, como alterar os nomes dos tipos de registro, campos e opções em listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações sobre relações do item do plano de mensagem:

- [Relações do item do plano de envio de mensagens](#) (consulte [Relações do item do plano de mensagem](#) na página 674)
- [Trabalhando com a página inicial de relações do item do plano de mensagem](#) (na página 674)
- [Campos de relações do item do plano de mensagem](#) (na página 676)

**OBSERVAÇÃO:** sua função de usuário deve incluir o privilégio Gerenciar entrega de conteúdo personalizado para que você possa trabalhar com as páginas de [Relações do item do plano de mensagem](#).

## Campos de relações do item do plano de mensagem

Use a página [Relações do item do plano de envio de mensagens](#) para adicionar uma relação do item do plano de envio de mensagens ou para atualizar detalhes de uma relação existente. Essa página mostra o conjunto completo de campos de uma relação do item do plano de envio de mensagens.

**DICA:** você pode também editar relações do itens do plano de envio de mensagens na página [Relações do item do plano de envio de mensagens - Lista](#) e na página [Relações do item do plano de envio de mensagens - Detalhes](#). Para obter mais informações sobre como atualizar registros, consulte [Atualizando detalhes do registro](#) (consulte [Atualizando detalhes dos registros](#) na página 123).

**OBSERVAÇÃO:** Os administradores da empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, como alterar os nomes dos tipos de registro, campos e opções em listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

A tabela a seguir fornece informações adicionais relativas a alguns campos de [Relações do item do plano de envio de mensagens](#).

Campo	Descrição
<b>Informações importantes sobre relações do item do plano de envio de mensagens</b>	
Nome	O nome da relação do item do plano de envio de mensagens.
Nome de Exibição	O nome usado para exibir a relação do item do plano de envio de mensagens no plano de envio de mensagens.
Item de MP Principal	O item do plano de envio de mensagens pai para o qual essa relação fornece backup opcional ou informações detalhadas. (Obrigatório.)
Produto	O produto associado ao plano de envio de mensagens pai. Use o ícone Pesquisar para selecionar um produto. (Obrigatório.)  <b>OBSERVAÇÃO:</b> O valor do campo Produto deve ser o mesmo do registro do Plano de envio de mensagens pai. No entanto, Oracle CRM On Demand não impõe este requisito. Verifique manualmente se este valor é o mesmo que o Plano de envio de mensagens pai. Caso contrário, poderá encontrar problemas de integridade dos

Campo	Descrição
	dados. Por exemplo, se o campo Produto estiver definido como AAAA no Plano de envio de mensagens, e se o campo Produto for atualizado de AAAA para BBBB em qualquer registro PCD filho (Item do plano de envio de mensagens, de Relações de item do plano de mensagens, ou uma Resposta à mensagem) utilizando os serviços da Web, o registro PCD filho descreverá o produto BBBB incorretamente, em vez do produto AAAA.
Descrição	Uma breve descrição do conteúdo desse item.
Tipo	<p>A categoria da relação do item do plano de envio de mensagens. Use a lista de opções para selecionar um tipo. (Obrigatório.)</p> <p>Os valores padrão para o Tipo são os seguintes: Item do plano de mensagens, Anexo, Relacionado, Detalhe e Objetivo da próxima chamada. A seleção de um tipo poderá resultar em um layout de página diferente do layout de página padrão para as respostas à mensagem se o administrador definir layouts de página dinâmicos para este tipo de registro. Por exemplo, selecionar Objetivo da próxima chamada poderá resultar em um layout de página Objetivo da próxima chamada, caso seja definido pelo administrador. Para obter mais informações sobre como definir layouts de página dinâmicos para este tipo de registro, consulte Especificação de layouts de página dinâmicos (consulte <a href="#">Especificando apresentações de páginas dinâmicas</a> na página 1410) e consulte também os tópicos sobre layouts de página em <i>Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition</i>.</p>
Nome da Solução	<p>O nome do conteúdo do arquivo de multimídia ou de gráfico no qual a relação do item do plano de envio de mensagens está baseado.</p> <p>Antes da versão 23, o campo Solução era um campo obrigatório por padrão. No entanto, para a versão 23, este campo não é mais obrigatório por padrão. No entanto, se sua empresa personalizou o layout da página deste tipo de registro que existia antes da versão 23, o campo Solução permanecerá como um campo obrigatório para estes layouts personalizados. Para alterar este campo para Não obrigatório, o administrador da empresa deverá desmarcar a caixa de seleção Obrigatório do campo Solução o qual estava definido no layout de página personalizado deste tipo de registro. Para obter mais informações sobre a configuração do campo, consulte Criação e edição de campos (consulte <a href="#">Criando e editando campos</a> na página 1308).</p>
Sinopse	Breve descrição do item.

### Informações Relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações sobre relações do item do plano de mensagem:

- [Relações do item do plano de envio de mensagens](#) (consulte [Relações do item do plano de mensagem](#) na página 674)
- [Trabalhando com a página inicial de relações do item do plano de mensagem](#) (na página 674)
- [Gerenciando as relações do item do plano de mensagem](#) (na página 675)

## Envio de Mensagens de Produto Estruturado

*Envio de mensagens de produto estruturado* (SPM) se refere aos tipos de registro de fornecimento de conteúdo personalizado (PCD) reformulado (Plano de envio de mensagens, Item de plano de envio de mensagens, Relações de item de plano de envio de mensagens e Resposta à mensagem) que um administrador configura para permitir que representantes de vendas farmacêuticos gerenciem seus objetivos de chamada de vendas. Um administrador reformula os tipos de registro PCD definindo layouts de página dinâmicos para esses registros. Selecionando apropriadamente o campo da lista de opções Tipo para um registro PCD, um usuário pode alterar dinamicamente o layout de página correspondente ao registro PCD que está sendo usado no Oracle CRM On Demand. Por exemplo, a seleção de Tipo com um valor de Objetivo de chamada altera o layout da página de um Item de plano de envio de mensagens para um layout de página de Objetivo de chamada.

Os layouts de página SPM que correspondem aos tipos de registro PCD são os seguintes: Plano de objetivo de chamada (para Plano de envio de mensagens), Objetivo de chamada (para Item de plano de envio de mensagens), Próximo objetivo de chamada (para Relações de item de plano de envio de mensagens) e Resultado (para Resposta à mensagem). Geralmente, um representante de vendas usa um plano de objetivo de chamada para registrar objetivos de chamada, próximos objetivos de chamada e resultados para chamadas de vendas associadas a um produto, por exemplo, um medicamento.

Se você estiver usando os tipos de registro PCD padrão para gerenciar apresentações detalhadas eletrônicas, consulte Fornecimento de conteúdo personalizado (consulte [Entrega de Conteúdo Personalizada](#) na página 660). Além de capturar informações de detalhes do produto durante as chamadas, usando os layouts padrão, consulte Vinculando informações do produto detalhado a chamadas (consulte [Vinculando informações detalhadas do produto a chamadas](#) na página 606).

Os layouts de página SPM correspondentes aos tipos de registro PCD são descritos da seguinte maneira:

- Um plano de objetivo de chamada, que baseia-se no tipo de registro Plano de envio de mensagens, é um plano que empacota o objetivo de chamada, os próximos objetivos de chamada e os resultados da equipe de vendas. O plano de objetivo de chamada é definido por um administrador e segue um caminho de aprovação para as seleções padrão. O plano de objetivo de chamada contém metadados predefinidos que o representante de vendas seleciona durante uma sessão de detalhamento de produto no contexto de uma chamada (Conta, Contato ou Chamada do participante).
- O objetivo de chamada, que baseia-se no tipo de registro de Item de plano de envio de mensagens, é um conjunto predefinido de valores que explicam a finalidade e a meta da visita quando um produto específico é descrito.
- O próximo objetivo de chamada, que baseia-se no tipo de registro de Relações de item de plano de envio de mensagens, é um conjunto predefinido de valores que explicam a finalidade e a meta das visitas de acompanhamento e as relaciona a um produto específico.
- O resultado, que baseia-se no tipo de registro de Resposta à mensagem, é um conjunto predefinido de valores que são aprovados para uso pelo administrador para relatar a resposta do cliente à sessão de detalhamento sobre o produto.

### Exemplo de plano de objetivo de chamada

Considere um plano de objetivo de chamada definido para o produto, Medicamento Z. A equipe de vendas pode ter um número de objetivos de chamada quando discute o Medicamento Z com os clientes, por exemplo:

- **Objetivo de Chamada 1.** Inicie o produto Medicamento Z.
- **Objetivo de Chamada 2.** Apresenta os benefícios do Medicamento Z.
- **Objetivo de Chamada 3.** Discuta o uso seguro do Medicamento Z.
- **Objetivo de Chamada 4.** Descreva os efeitos colaterais possíveis do Medicamento Z.

Os próximos objetivos de chamada podem incluir o seguinte:

- **Próximo Objetivo de Chamada 1.** Descreva as dosagens do Medicamento Z.

- **Próximo Objetivo de Chamada 2.** Analise os preços do Medicamento Z.
- **Próximo Objetivo de Chamada 3.** Melhore o relacionamento com o médico fornecendo amostras do Medicamento Z.

Os resultados que descrevem as respostas da sessão de detalhamento podem ser os seguintes:

- **Resultado 1.** Resposta positiva.
- **Resultado 2.** Resposta negativa.
- **Resultado 3.** O médico tem outras perguntas.
- **Resultado 4.** É necessária uma visita de acompanhamento.
- **Resultado 5.** Não é necessária uma visita de acompanhamento.

Todos os registros SPM neste exemplo estão relacionados ao plano de objetivo de chamada definido para o produto, Medicamento Z. O representante de vendas escolhe os itens apropriados no momento da chamada na seção de item relacionado Produto detalhado na página Detalhes da chamada.

**OBSERVAÇÃO:** Para usar os tipos de registro SPM, o administrador deve configurar layouts de página dinâmicos para os tipos de registro SPM e PCD. A seleção de um tipo SPM poderá resultar em um layout de página diferente do layout de página padrão para os registros PCD se o administrador tiver configurado layouts de página dinâmicos para esse tipo de registro. Por exemplo, selecionar um tipo Objetivo de chamada poderá resultar em um layout de página Objetivo da chamada caso isso seja definido pelo administrador. Para obter mais informações sobre como configurar layouts de página dinâmicos para esse tipo de registro, consulte [Especificação de layouts de página dinâmicos](#) (consulte [Especificando apresentações de páginas dinâmicas](#) na página 1410) e consulte também os tópicos sobre layouts de página no *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*.

Para obter mais informações sobre como gerenciar objetivos de chamada, consulte os seguintes tópicos:

- [Selecionando os layouts de página de envio de mensagens de produto estruturado \(na página 679\)](#)
- [Associando objetivos de chamada, próximos objetivos de chamada e resultados a produtos detalhados em uma chamada de vendas \(na página 680\)](#)
- [Selecionando o Objetivo de chamada principal, o Próximo objetivo de chamada principal ou o Resultado principal de um Produto detalhado \(na página 683\)](#)

Para obter informações sobre como os registros de Envio de mensagens de produto estruturado podem ser usados com indicações de produto, consulte [Exemplo de uso de registros de envio de mensagens de produto estruturado e indicações de produto](#) (consulte [Exemplo de uso dos registros de envio de mensagens de produto estruturado e das indicações de produto](#) na página 683).

**OBSERVAÇÃO:** Os administradores da empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, como alterar os nomes dos tipos de registro, campos e opções em listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

## Selecionando os layouts de página de envio de mensagens de produto estruturado

Para usar os layouts de página de envio de mensagens de produto estruturado (SPM) para gerenciar os objetivos de chamada durante as sessões de detalhamento de produto, você deve selecionar o valor de Tipo apropriado para determinar os layouts de página dinâmicos para SPM.

**Antes de começar.** O administrador deve configurar layouts de página dinâmicos para o SPM conforme descrito no *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*. Se o administrador configurar os layouts de página dinâmicos, a seleção de um tipo SPM resultará em um layout de página diferente do layout padrão para os tipos de registro PCD. Por exemplo, para um registro de Item de plano de envio de mensagens, a

seleção de um tipo Objetivo de chamada resultará em um layout de página Objetivo de chamada. Para obter mais informações sobre como configurar layouts de página dinâmicos, consulte [Especificando layouts de página dinâmicos](#) (consulte [Especificando apresentações de páginas dinâmicas](#) na página 1410). Além disso, o administrador deve configurar o perfil de acesso do usuário para que você tenha acesso Somente leitura, Exibir ou Herdar principal aos registros SPM de informações relacionadas na página de detalhes Produtos detalhados.

### **Para selecionar os layouts de página de envio de mensagens de produto estruturado**

- 1 Navegue até a página Detalhes do plano de envio de mensagens e, no campo da lista de opções Tipo, selecione o Plano de objetivo de chamada para exibir o layout de página Plano de objetivo de chamada.
- 2 Navegue até a página Detalhes do item de plano de envio de mensagens e, no campo da lista de opções Tipo, selecione o Objetivo de chamada para exibir o layout de página Objetivo de chamada.
- 3 Navegue até a página Detalhes das relações de item de plano de envio de mensagens e, no campo da lista de opções Tipo, selecione o Próximo objetivo de chamada para exibir o layout de página Próximo objetivo de chamada.
- 4 Navegue até a seção de item relacionado Resposta à mensagem em uma página Detalhes da chamada e, no campo da lista de opções Tipo, selecione Resultado para exibir o layout de página Resultado.

## **Associando objetivos de chamada, próximos objetivos de chamada e resultados a produtos detalhados em uma chamada de vendas**

Usando os layouts de página Envio de mensagens de produto estruturado (SPM), os representantes de vendas podem ver os objetivos de chamada de seus produtos, os resultados esperados da chamada de vendas de seus produtos, e podem determinar os objetivos de chamada de uma visita futura, todos baseados exclusivamente no produto. Geralmente, os representantes de vendas acessam esses registros durante a sessão de detalhamento de produto de uma chamada com um médico para falar sobre um ou mais medicamentos. Os detalhes da visita são capturados em um registro de chamada de contato, e os detalhes do medicamento estão disponíveis no registro do produto.

Na seção de informações relacionadas Produto detalhado, o representante de vendas pode escolher o seguinte:

- Objetivos de chamada (itens do plano de envio de mensagens) em um conjunto predefinido de objetivos de chamada para um produto ou medicamento específico
- Próximos objetivos de chamada (relações de item de plano de envio de mensagens) em um conjunto predefinido de próximos objetivos de chamada para um produto ou medicamento específico
- Resultados (resposta à mensagem) em um conjunto predefinido de resultados para um produto ou medicamento específico

Por exemplo, a tabela a seguir mostra os objetivos de chamada (itens de plano de envio de mensagens) que o gerente de vendas pode definir para um representante de vendas.

RowID	Nome do Produto	Nome do Objetivo de Chamada
12-1111	Medicamento A	Apresente os benefícios do Medicamento A ao médico.
12-1112	Medicamento A	Discuta os preços propostos e o regime do Medicamento A com o médico.
12-1113	Medicamento A	Discuta as vendas potenciais do Medicamento A com o médico para o próximo ano.
12-1114	Medicamento A	Entregue informações complementares sobre o Medicamento A ao médico.

RowID	Nome do Produto	Nome do Objetivo de Chamada
12-1115	Medicamento B	Informe o médico sobre a superioridade do Medicamento B em relação ao Medicamento A em determinadas condições médicas.
12-1116	Medicamento B	Entregue amostras do Medicamento B ao médico.

### Campos na seção de informações relacionadas Produtos detalhados

Os campos a seguir estão disponíveis somente na seção de informações relacionadas Produtos detalhados:

- Item de plano de envio de mensagens principal (que pode ser renomeado como Objetivo de chamada)
- Relação do tem de plano de envio de mensagens principal (que pode ser renomeado como Próximo objetivo de chamada)
- Resposta à mensagem principal (que pode ser renomeado como Resultado)

Além disso, os seguintes itens relacionados estão disponíveis para associar registros SPM (ou PCD) ao registro de Produtos detalhados:

- Objetivos de chamada dos detalhes do produto de chamada (Itens de plano de envio de mensagens dos detalhes do produto de chamada)
- Próximo objetivos de chamada dos detalhes do produto de chamada (Relações do item de plano de envio de mensagens dos detalhes do produto de chamada)
- Resultados dos detalhes do produto de chamada (Respostas à mensagem dos detalhes do produto de chamada)

Este tópico se refere a esses itens relacionados coletivamente como *Itens relacionados do produto de chamada detalhado*. Os itens relacionados do Produto de chamada detalhado e os registros PCD têm um relacionamento de muitos para muitos. Ou seja, um registro PCD pode ser associado a vários e diferentes registros de item relacionado de Produto de chamada detalhado.

O administrador da empresa de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition configura a seção de informações relacionadas Produtos detalhados dos layouts de página de chamada para chamadas de conta, chamadas de contato e chamadas de participante. Para obter mais informações sobre como configurar os layouts de página de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition, consulte as informações sobre layouts de página em *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*.

**Antes de começar.** O administrador deve configurar layouts de página dinâmicos para o SPM conforme descrito no *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*. Se o administrador configurar os layouts de página dinâmicos, a seleção de um tipo SPM resultará em um layout de página diferente do layout padrão para os tipos de registro PCD. Por exemplo, para um registro de Item de plano de envio de mensagens, a seleção de um tipo Objetivo de chamada resultará em um layout de página Objetivo de chamada. Para obter mais informações sobre como configurar layouts de página dinâmicos, consulte [Especificando apresentações de páginas dinâmicas](#) na página 1410). Além disso, o administrador deve configurar o perfil de acesso do usuário para que você tenha acesso Somente leitura, Exibir ou Herdar principal aos registros SPM de informações relacionadas na página de detalhes Produtos detalhados.

Para associar os tipos de registro SPM (ou PCD) ao registro Produtos detalhados, você deve atender às seguintes condições:

- Os produtos nos itens relacionados Produto de chamada detalhado e os registros PCD devem ser correspondentes.
- Você deve definir os tipos de registro PCD da seguinte maneira:
  - O tipo Item de plano de envio de mensagens deve ser definido como Objetivo de chamada.
  - O tipo Relações do item de plano de envio de mensagens deve ser definido como Próximo objetivo de chamada.

- O tipo Resposta à mensagem deve ser definido como Resultado.

Essas condições são forçadas quando você cria as associações. No entanto, elas não são forçadas depois disso. Consequentemente:

- Não altere o campo Produto nos itens relacionados Produto de chamada detalhado depois que você tiver criado uma associação.
- Não modifique os campos Produto e Tipo nos registros PCD depois que eles tiverem sido adicionados aos itens relacionados Produto de chamada detalhado como registros-filho.
- Não exclua nenhuma associação existente nem modifique os registros PCD ou Produto detalhado. Em seguida, tente restaurar a associação.

***Para associar objetivos de chamada, próximos objetivos de chamada e resultados aos produtos detalhados em uma chamada de vendas***

- 1 Na página Detalhes da chamada de uma chamada de contato, chamada de conta ou chamada de participante, navegue até a seção de informações relacionadas Produto detalhado.  
A seção Produto detalhado inclui colunas para o Objetivo de chamada principal (Item de plano de envio de mensagens principal), o Próximo objetivo de chamada principal (Relações do item de plano de envio de mensagens principal) e o Resultado principal (Resposta à mensagem principal).
- 2 Navegue até a linha do produto que você está discutindo durante a chamada de vendas e clique no nome do produto, por exemplo, Medicamento A.
- 3 Na página Detalhes do produto detalhado:
  - Para associar um objetivo de chamada ao Medicamento A, role até a seção de informações relacionadas Objetivos de chamada dos detalhes do produto de chamada (Itens de plano de envio de mensagens dos detalhes do produto de chamada), clique em Selecionar e, na página Editar, use o seletor Pesquisa para selecionar o objetivo de chamada (item de plano de envio de mensagens) do Medicamento A na lista de objetivos de chamada (itens de plano de envio de mensagens). Em seguida, salve o registro Produto detalhado.
  - Para associar o próximo objetivo de chamada ao Medicamento A, role até a seção de informações relacionadas Próximos objetivos de chamada dos detalhes do produto de chamada (Relações do item de plano de envio de mensagens dos detalhes do produto de chamada), clique em Selecionar e, na página Editar, use o seletor Pesquisa para selecionar o próximo objetivo de chamada (relações do item de plano de envio de mensagens) do Medicamento A na lista de próximos objetivos de chamada (relações do item de plano de envio de mensagens). Em seguida, salve o registro Produto detalhado.
  - Para associar um resultado ao Medicamento A, role até a seção de informações relacionadas Resultados dos detalhes do produto de chamada (Respostas à mensagem dos detalhes do produto de chamada), clique em Selecionar e, na página Editar, use o seletor Pesquisa para selecionar o resultado (resposta à mensagem) do Medicamento A na lista de resultados (resposta à mensagem). Em seguida, salve o registro Produto detalhado.

**OBSERVAÇÃO:** pode ser necessário adicionar as seções de informações relacionadas (na lista anterior) à página Detalhe de Produto Disponível Detalhado. Para obter informações sobre como personalizar as apresentações das páginas de detalhes, consulte [Alterando a Apresentação da sua Página de Detalhes](#) (consulte [Alterando a apresentação da sua página Detalhes](#) na página 807). Se as seções não estiverem disponíveis para serem adicionadas à sua apresentação de página, entre em contato com o administrador da empresa.

**OBSERVAÇÃO:** Os registros SPM (ou PCD) não podem ser criados em uma exibição de detalhes do Produto detalhado, mas podem ser associadas somente ao registro Produto detalhado. Os registros SPM (ou PCD) devem ser criados nas páginas SPM (ou PCD) e devem ser associados à mesma marca de produto, por exemplo, Medicamento A. Cada registro SPM (ou PCD) pode ser associado à marca de produto que é detalhada em diferentes chamadas. No entanto, na mesma chamada, você não pode escolher o mesmo registro SPM (ou PCD) para o mesmo produto que está sendo detalhado. O administrador deve configurar as

páginas Detalhes do SPM (ou PCD) conforme descrito em *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*.

## Selecionando o Objetivo de chamada principal, o Próximo objetivo de chamada principal ou o Resultado principal de um Produto detalhado

Você pode selecionar o objetivo de chamada principal (item de plano de envio de mensagens principal), o próximo objetivo de chamada principal (relações de item de plano de envio de mensagens principal) ou o resultado principal (resposta à mensagem principal) para o produto que está sendo detalhado usando o procedimento a seguir. O objetivo de chamada, o próximo objetivo de chamada e o resultado que você seleciona como principal são exibidos na seção de item relacionado Produto detalhado na página Detalhes da chamada. A finalidade da designação principal é determinar qual registro de item será exibido primeiro na página Produtos detalhados. Não ocorre nenhum processo especial para esta designação.

**Antes de começar.** O administrador deve configurar layouts de página dinâmicos para o SPM conforme descrito no *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*. Se o administrador configurar os layouts de página dinâmicos, a seleção de um tipo SPM resultará em um layout de página diferente do layout padrão para os tipos de registro PCD. Por exemplo, para um registro de Item de plano de envio de mensagens, a seleção de um tipo Objetivo de chamada resultará em um layout de página Objetivo de chamada. Para obter mais informações sobre como configurar layouts de página dinâmicos, consulte [Especificando apresentações de páginas dinâmicas](#) na página 1410). Além disso, o administrador deve configurar o perfil de acesso do usuário para que você tenha acesso Somente leitura, Exibir ou Herdar principal aos registros SPM de informações relacionadas na página de detalhes Produtos detalhados.

### **Para selecionar o Objetivo de chamada principal, o Próximo objetivo de chamada principal ou o Resultado principal**

- 1 Navegue até a página Detalhes dos produtos detalhados do produto que você está detalhando (por exemplo, o Medicamento A).
- 2 Para designar um objetivo de chamada (item de plano de envio de mensagens) como objetivo de chamada principal (item de plano de envio de mensagens principal):
  - a Edite a página Detalhes dos produtos detalhados.
  - b Para o campo Objetivo de chamada principal (Item de plano de envio de mensagens principal), use o seletor Pesquisa para escolher um objetivo de chamada (item de plano de envio de mensagens) na lista como objetivo principal.
- 3 Para designar um próximo objetivo de chamada (relações do item de plano de envio de mensagens) como próximo objetivo de chamada principal (relações do item de plano de envio de mensagens principal):
  - a Edite a página Detalhes dos produtos detalhados.
  - b Para o campo Próximo objetivo de chamada principal (Relações do item de plano de envio de mensagens principal), use o seletor Pesquisa para escolher um objetivo de chamada (item de plano de envio de mensagens) na lista como objetivo principal.
- 4 Para designar um resultado (resposta à mensagem) como resultado principal (resposta à mensagem):
  - a Edite a página Detalhes dos produtos detalhados.
  - b Para o campo Resultado principal (Resposta à mensagem principal), use o seletor Pesquisa para escolher um resultado (resposta à mensagem) na lista como resultado principal.

## Exemplo de uso dos registros de envio de mensagens de produto estruturado e das indicações de produto

Este tópico dá um exemplo de como os administradores ou gerentes de vendas podem configurar os registros de Envio de mensagens de produto estruturado (SPM) e os registros de Indicação de produto para que os

representantes de vendas detalhem ou entreguem produtos para os clientes. Você pode usar este recurso de forma diferente, dependendo de seu modelo de negócios.

- 1 Um gerente de vendas ou administrador geralmente configura as seguintes informações para a equipe de vendas:
  - Um Plano de objetivo de chamada (Plano de envio de mensagens) de um produto específico que pode, opcionalmente, incluir uma indicação específica (indicação do produto)  
Para obter mais informações sobre planos de envio de mensagem, consulte [Planos de envio de mensagens \(na página 661\)](#).
  - Registros de Indicação de produto, conforme necessário  
Para obter informações sobre indicações de produto, consulte [Indicações de produto \(consulte Indicações do Produto na página 685\)](#).
  - Os Objetivos de chamada (Itens de plano de envio de mensagens), os Próximos objetivos de chamada (Relações de item de plano de envio de mensagens) e os Resultados (Respostas à mensagem) do Plano de objetivo de chamada, conforme necessário  
Esta etapa padroniza a finalidade e o resultado da chamada, e estrutura as metas de cada chamada para a equipe de vendas.  
Para obter informações sobre itens de plano de envio de mensagens, consulte [Itens de plano de envio de mensagens \(consulte Itens do plano de envio de mensagens na página 668\)](#). Para obter informações sobre relações de item de plano de envio de mensagens, consulte [Relações de item de plano de envio de mensagens \(consulte Relações do item do plano de mensagem na página 674\)](#). Para obter informações sobre respostas à mensagem, consulte [Ajustando respostas à mensagem \(na página 234\)](#).
- 2 Depois que os registros SPM e as indicações de produto são configurados, um representante de vendas farmacêutico geralmente executa as seguintes tarefas:
  - a Visita um médico ou hospital, e especifica informações de chamada na página Detalhes da chamada para a conta ou o contato  
Para obter informações sobre como conduzir chamadas de vendas, consulte [Rastreamento de visitas \(chamadas de vendas\) para clientes \(na página 225\)](#).
  - b Documenta as amostras ou os itens promocionais enviados para cada contato, usando a seção de informações relacionadas apropriadas na página Detalhes da chamada (Amostras enviadas ou Itens promocionais enviados)  
Para obter informações sobre como documentar as amostras ou os itens promocionais enviados, consulte [Vinculando informações de amostras entregues a chamadas \(consulte Vinculando informações de amostras entregues a chamadas na página 610\)](#) ou [Vinculando informações de itens promocionais a chamadas \(consulte Vinculando informações do item promocional a chamadas na página 613\)](#).
  - c Documenta os produtos detalhados de cada contato ou conta, usando a seção de informações relacionadas Produto detalhado na página Detalhes da chamada. Para cada produto detalhado, o representante de vendas pode fazer o seguinte:
    - Selecione a indicação (indicação do produto).
    - Documente objetivos de chamada, próximos objetivos de chamada e resultados adicionais.
    - (Opcional) O representante de vendas pode identificar a indicação e documentar objetivos de chamada, próximos objetivos de chamada e resultados apropriados.  
Para obter informações sobre como documentar produtos detalhados, consulte [Vinculando informações de Produto detalhado a chamadas \(consulte Vinculando informações detalhadas do produto a chamadas na página 606\)](#).
  - d Depois que o representante de vendas tiver selecionado e documentado todos os itens relacionados à chamada, o representante de vendas enviará a chamada.

## Indicações do Produto

Use as páginas Indicação do produto para criar, atualizar e rastrear indicações de produto. Uma *indicação de produto* é a combinação de um sintoma ou uma enfermidade e o produto ou medicamento específico que alivia o sintoma ou a enfermidade. Geralmente, o representante de vendas farmacêutico detalha a indicação do produto durante uma chamada com um profissional da saúde. Exemplos de indicações de produto: Alergia – Medicamento A, Asma – Medicamento A, Arritmia – Medicamento B e Insuficiência cardíaca – Medicamento C. Neste exemplo, o Medicamento A é usado para tratar os sintomas de alergias e asma.

Um produto pode ter zero ou mais indicações. O registro de Indicação de produto rastreia a combinação exclusiva do produto com a indicação associada. Se existir uma indicação de produto, o nome da indicação de produto deve ser exclusivo. Quando produtos detalhados são exibidos em uma chamada de cliente, uma lista de indicações de produto ficam disponíveis para o representante de vendas selecionar durante uma sessão de detalhamento de produto. As indicações de produto estão disponíveis na seção de informações relacionadas Produtos detalhados em uma página Detalhes da chamada.

Uma indicação de produto é um componente principal do processo de envio de mensagens de produto de um representante de vendas farmacêutico. Os produtos ou medicamentos são geralmente detalhados em um nível de produto pelo representante de vendas, e não em um nível de unidade de manutenção de estoque (SKU) no sistema de estoque de produto. Por exemplo, o Medicamento A pode ter várias indicações: uma para doenças pulmonares obstrutivas crônicas (COPD), uma para asma e assim por diante. Cada indicação tem seu próprio plano de objetivo de chamada exclusivo (plano de envio de mensagens) e objetivos de chamada (itens de plano de envio de mensagens). Você pode usar a indicação do produto para filtrar as seções de informações relacionadas apropriadas para registros de envio de mensagens de produto estruturado, como Planos de objetivos de chamada (planos de envio de mensagens) e Objetivos de chamada (Itens de plano de envio de mensagens). Para obter mais informações sobre como detalhar produtos, usando a seção de informações relacionadas Produtos detalhados em uma página Detalhes da chamada, consulte [Vinculando informações detalhadas do produto a chamadas](#) na página 606). Para obter mais informações sobre o envio de mensagens de produto estruturado (SPM), consulte [Envio de mensagens de produto estruturado \(na página 678\)](#).

**OBSERVAÇÃO:** O administrador da empresa determina quais guias estão disponíveis para você. Se a responsabilidade do seu cargo não incluir o rastreamento de informações de indicação de produto, a guia Indicação do produto poderá ser excluída da configuração.

### Trabalhando com a página inicial Indicação do produto

A página inicial Indicação do produto é o ponto de partida para o gerenciamento de indicações de produto. Essa página exibe informações relevantes.

**OBSERVAÇÃO:** O administrador da empresa pode personalizar o layout da página inicial Indicação do produto. Além disso, se a função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar seções à página e removê-las da página.

**Antes de começar.** Para trabalhar com indicações de produto, a função do usuário deve incluir o privilégio Gerenciar acesso farmacêutico.

#### Criando uma indicação de produto

Você pode criar uma nova indicação de produto clicando no botão Novo na seção Indicações de produto modificadas recentemente. Para obter mais informações, consulte [Criando registros \(na página 54\)](#) e [Campos de indicação de produto \(na página 688\)](#).

#### Trabalhando com listas de indicação de produto

A seção Lista de indicações de produto mostra uma série de listas filtradas. As listas filtradas são subconjuntos ou grupos de registros que permitem limitar o número de registros que serão trabalhados por vez. O Oracle CRM

On Demand vem com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas. Você e seus gerentes podem criar listas adicionais, baseadas em diferentes critérios.

A tabela a seguir descreve as listas padrão de indicações de produto.

Lista de Indicações de Produto	Filtros
Todas as Indicações de Produto	Todas as indicações de produto para as quais você tem visibilidade, independentemente de quem possui a indicação de produto.
Indicações de produto modificadas recentemente	Todas as indicações de produto com o seu nome no campo Proprietário, classificadas pela data da modificação.

Para visualizar uma lista, clique no nome dela.

Para criar uma nova lista, clique em Nova. Para obter mais informações sobre criação de listas, consulte Criando e refinando listas (consulte [Creating and Refining Lists](#) na página 140).

Para revisar todas as listas disponíveis, criar uma nova, ou exibir, editar ou excluir uma existente, consulte a [página Gerenciar listas \(na página 151\)](#). Essa página também inclui as listas padrão entregues pelo Oracle CRM On Demand. Essas listas são apenas para visualização. Portanto, não pode ser editadas ou excluídas.

### Exibindo indicações de produto recentes

A seção Indicações de produto modificadas recentemente mostra as indicações de produto modificadas recentemente.

Clique em Exibir lista completa para expandir a lista.

### Adicionando seções à página inicial Indicação de produto

Se a função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar algumas ou todas as seções a seguir à página inicial Indicação de produto:

- Indicações de produto criadas recentemente
- Indicações de produto modificadas recentemente
- Minhas indicações de produto criadas recentemente
- Minhas indicações de produto modificadas recentemente
- Seções de relatórios adicionais (o administrador da empresa pode disponibilizar as seções para exibição na Página inicial Indicação de produto.)

### Para adicionar seções à página inicial Indicação de produto

- 1 Na página inicial Indicação de produto, clique em Editar layout.
- 2 Na página Layout da página inicial Indicação de produto, use as setas para adicionar ou remover seções e organizá-las na página.
- 3 Clique em Salvar.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas sobre indicações de produto:

- [Indicações do Produto \(na página 685\)](#)
- [Gerenciando Indicações de Produto \(na página 687\)](#)
- [Campos de Indicação de Produto \(na página 688\)](#)

## Gerenciando Indicações de Produto

Para obter informações sobre como gerenciar indicações de produto, consulte os seguintes tópicos:

- [Associando registros de indicação de produto a produtos detalhados \(na página 687\)](#)
- [Associando indicações de produto a registros de envio de mensagens de produto estruturado \(consulte \[Associando indicações de produto com registros de envio de mensagens de produto estruturado\]\(#\) na página 687\)](#)

Para ver os procedimentos passo a passo que são comuns a vários tipos de registro, consulte:

- [Criando Registros \(na página 54\)](#)
- [Atualizando Detalhes dos Registros \(na página 123\)](#)
- [Vinculando registros ao seu registro selecionado \(consulte \[Linking Records to Your Selected Record\]\(#\) na página 126\)](#)
- [Trabalhando com Listas \(na página 135\)](#)

**OBSERVAÇÃO:** Os administradores da empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, como alterar os nomes dos tipos de registro, campos e opções em listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas sobre indicações de produto:

- [Indicações do Produto \(na página 685\)](#)
- [Trabalhando com a página inicial Indicação de produto \(consulte \[Trabalhando com a página inicial Indicação do produto\]\(#\) na página 685\)](#)
- [Campos de Indicação de Produto \(na página 688\)](#)

### Associando registros de indicação de produto a produtos detalhados

Geralmente, você associa um registro de indicação de produto a um produto que esteja detalhando através da seção de informações relacionadas Produtos detalhados.

#### ***Para associar registros de indicação de produto a produtos detalhados***

- 1 Crie os registros de indicação do produto que você está detalhando.
- 2 Navegue até a seção de informações relacionadas Produtos Detalhados na página Detalhes da chamada referente à chamada do cliente, e edite o registro de produto detalhado do produto de interesse.
- 3 Para o campo Nome da indicação, use o seletor Pesquisa para escolher um nome de indicação de produto na lista de indicações de produto disponível para o produto que você está detalhando.

### Associando indicações de produto com registros de envio de mensagens de produto estruturado

Associe um registro de indicação de produto geralmente a registros de envio de mensagens de produto estruturado (SPM), como planos de objetivos de chamada (planos de envio de mensagens), objetivos de chamada (itens de plano de envio de mensagens), próximos objetivos de chamada (relações de item de plano de envio de mensagens) e resultados (respostas à mensagem).

#### ***Para associar registros de indicação de produto a registros de envio de mensagens de produto estruturado***

- 1 Crie os registros de indicação do produto que você está detalhando.
- 2 Navegue até cada tipo de registro SPM (por exemplo, Plano de objetivo de chamada (Plano de envio de mensagens), Objetivo de chamada (Item de plano de envio de mensagens), Próximo objetivo de chamada (Relações de item de plano de envio de mensagens), Resultado (Resposta à mensagem)), e edite o registro de interesse.
- 3 Para o campo Nome da indicação, use o seletor Pesquisa para escolher um nome de indicação de produto na lista de nomes de indicação de produto disponíveis para o produto que você está detalhando.

**OBSERVAÇÃO:** O administrador da empresa deve configurar o campo Nome da indicação no tipo de registro SPM.

## Campos de Indicação de Produto

Use a página Editar indicação de produto para adicionar uma indicação de produto ou atualizar detalhes de uma indicação de produto existente. A página Editar indicação de produto mostra o conjunto completo de campos de uma indicação de produto.

**DICA:** Você também pode editar indicações de produto na página Lista de indicações de produto e na página Detalhes da indicação do produto. Para obter mais informações sobre como atualizar registros, consulte [Atualizando detalhes do registro](#) (consulte [Atualizando detalhes dos registros](#) na página 123).

**OBSERVAÇÃO:** Os administradores da empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, como alterar os nomes dos tipos de registro, campos e opções em listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

A tabela a seguir fornece informações sobre alguns campos de indicação de produto.

Campo	Descrição
Nome da Indicação	O nome do registro de indicação de produto. Alguns exemplos são: Alergia, Asma, Arritmia, Insuficiência cardíaca e assim por diante. O comprimento máximo é 50 caracteres. (Obrigatório)
Nome da Indicação do Produto	Somente Leitura. Concatenação do Nome do produto e do Nome da indicação. Por exemplo, Asma – Medicamento A ou Alergia – Medicamento A, assumindo que o Medicamento A é usado para tratar tanto asma quanto alergias. Este campo deve ser exclusivo na sua empresa.
Produto	O nome do produto no nível da marca. A marca é definida no registro do Produto quando o campo Tipo do produto é definido como Detalhes; por exemplo, Medicamento A. Escolha o nome do produto, usando o ícone Pesquisa. Os registros de Indicação de produto são classificados por Nome do produto. Este campo é obrigatório por padrão. <b>OBSERVAÇÃO:</b> O produto deve ser um produto válido para o campo Categoria do produto.
Descrição	Detalhes adicionais para descrever a indicação. O comprimento máximo é 255 caracteres.
Produto: Categoria do Produto	Somente Leitura. A categoria do produto da marca de produto selecionada. O administrador da empresa define a categoria do produto; por exemplo, Anti-hipertensivo, Tranquilizante, Asma, Itens promocionais de marketing etc.

## Ordens

O tipo de registro da Ordem, embora já disponível no Oracle CRM On Demand, foi aprimorado para melhorar a funcionalidade do Life Sciences. Use as páginas da Ordem para criar, atualizar e rastrear ordens e itens da ordem associados para produtos. Por exemplo, representantes de vendas podem usar as páginas Ordem para fazer o seguinte:

- Crie uma solicitação direta para expedição de amostra além de enviar uma ordem para o escritório principal para que as amostras sejam enviadas diretamente aos clientes.
- Faça uma ordem interna ao escritório principal para reposição de amostras que foram esgotadas. Periodicamente os representantes de vendas ficam sem amostras, portanto eles podem reordená-las conforme necessário.

O tipo de registro da Ordem é vinculado a todos os objetos personalizados e pode ser ativado para integração usando eventos e workflows de integração da Web. Se a seção Ordens não estiver visível em uma página de detalhes personalizada, clique no link Editar apresentação no canto superior direito da página e adicione a seção Ordens à apresentação da sua página. Se a seção não estiver disponível para ser adicionada à apresentação da página, entre em contato com o administrador da empresa.

**Antes de começar:** para trabalhar com ordens e itens de ordem para produtos, o valor de Uso da ordem na página de perfil da empresa deve ser definido como Gerenciamento de ordens do CRM On Demand e sua função de usuário deve incluir o privilégio Ativar acesso à ordem.

**OBSERVAÇÃO:** o administrador da empresa determina quais guias estão disponíveis para você. Se a sua função não inclui rastrear ordens e as informações do item de linha da ordem associadas, então a guia Ordens pode ser excluída de sua configuração.

### Trabalhando com a página inicial Ordem

A página inicial Ordem é o ponto de partida para o gerenciamento de ordens e itens de ordem associados para produtos.

**OBSERVAÇÃO:** o administrador da empresa pode personalizar a apresentação de página inicial Ordem. Além disso, se a função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar seções à página e removê-las da página.

**Antes de começar.** Para trabalhar com ordens e itens de ordem para produtos, o valor de Uso da ordem na página de perfil da empresa deve ser definido como Gerenciamento de ordens do CRM On Demand e sua função de usuário deve incluir o privilégio Ativar acesso à ordem. Para obter mais informações, consulte Configurando o perfil da empresa e os padrões globais (consulte [Configurando seu perfil da empresa e os padrões globais](#) na página 1202).

#### Criando uma Ordem

O administrador de amostras cria uma nova ordem clicando no botão Novo na seção Minhas ordens recém-criadas. Para obter mais informações, consulte [Criando registros \(na página 54\)](#) e [Campos de ordem \(na página 694\)](#).

#### Trabalhando com listas de ordens

A seção Lista de ordens mostra diversas listas filtradas. As listas filtradas são subconjuntos ou grupos de registros que permitem limitar o número de registros com o qual trabalhar por vez. O Oracle CRM On Demand apresenta um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas. Você e seus gerentes podem criar listas adicionais, baseadas em diferentes critérios.

A tabela a seguir descreve as listas padrão de pedidos.

Lista de Ordens	Filtros
Todas as Ordens	Todas as ordens à quais você tem visibilidade, independente de quem possua a ordem ou quando foi criada.
Minhas ordens recém-criadas	Filtra ordens com o seu nome no campo Proprietário, classificadas pela data de criação.
Todas as ordens recém-criadas	Filtra todas as ordens criadas às quais você tem visibilidade, classificadas pela data de criação.

Para visualizar uma lista, clique no nome dela.

Para criar uma nova lista, clique em Nova. Para obter mais informações sobre criação de listas, consulte Criando e refinando listas (consulte [Creating and Refining Lists](#) na página 140).

Para revisar todas as listas disponíveis, criar uma nova, ou visualizar, editar ou excluir uma existente, clique em Gerenciar Listas. Essa página também inclui as listas padrão entregues pelo Oracle CRM On Demand. Essas listas são apenas para visualização. Portanto, não pode ser editadas ou excluídas.

### Exibindo Ordens Recentes

A seção Minhas ordens recém-criadas e Minhas ordens recém-exibidas mostras as ordens que foram criadas ou exibidas mais recentemente.

Clique em Exibir lista completa para expandir a lista.

### Adicionando seções à página inicial Ordem

Se a função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, então você poderá adicionar algumas ou todas as seções a seguir à página inicial Ordem:

- Ordens Recentemente Criadas
- Ordens Recentemente Modificadas
- Minhas ordens recém-criadas
- Minhas ordens recém-modificadas
- Seções de relatório adicionais (O administrador da empresa pode disponibilizar seções de relatório para exibição na página inicial Ordem.)

### Para adicionar seções à página inicial Ordem

- 1 Na página inicial Ordem, clique em Editar apresentação.
- 2 Na página Apresentação da página inicial de ordens, clique nas setas para adicionar ou remover seções e para organizar as seções na página. Clique em Salvar.

### Tópicos relacionados

Consulte os tópicos a seguir para obter informações relacionadas a ordens e itens de ordem para amostras:

- [Ordens \(na página 689\)](#)
- [Campos de ordem \(na página 694\)](#)
- [Gerenciando ordens](#)

## Gerenciando ordens

Para obter informações sobre como gerenciar ordens, consulte:

- [Integração EBIZ PIP e Gerenciamento de ordem do Oracle CRM On Demand \(na página 691\)](#)

- [Criando um item de ordem para produtos \(na página 692\)](#)
- [Enviando uma ordem para produtos \(na página 693\)](#)
- [Vinculando informações da solicitação de amostra a chamadas \(na página 615\)](#)

**OBSERVAÇÃO:** o recurso de ordens não faz parte da edição padrão do Oracle CRM On Demand; talvez ele não esteja disponível para sua empresa.

Para ver os procedimentos passo a passo que são comuns a vários tipos de registro, consulte:

- [Criando Registros \(na página 54\)](#)
- [Atualizando Detalhes dos Registros \(na página 123\)](#)
- Vinculando registros ao seu registro selecionado (consulte [Linking Records to Your Selected Record](#) na página 126)
- [Trabalhando com Listas \(na página 135\)](#)
- [Trabalhando com Registros \(na página 50\)](#)
- [Transferindo a propriedade de registros \(na página 157\)](#)
- [Excluindo e restaurando registros \(na página 186\)](#)
- [Compartilhando Registros \(Equipes\) \(na página 157\)](#)

**OBSERVAÇÃO:** Os administradores da empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, como alterar os nomes dos tipos de registro, campos e opções em listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a ordens:

- [Ordens \(na página 689\)](#)
- [Campos de ordem \(na página 694\)](#)
- [Trabalhando com a página inicial Ordem \(na página 689\)](#)

## Integração Ebiz PIP e Gerenciamento de ordem do Oracle CRM On Demand

O Oracle CRM On Demand suporta dois tipos de gerenciamento de ordem que são mutuamente exclusivos. Os administradores podem selecionar o tipo de gerenciamento de ordem a ser usado configurando a opção Uso da ordem na página Perfil da empresa:

- Gerenciamento de ordem do Oracle CRM On Demand, que foi fornecido no Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition  
Não é possível usar o gerenciamento de ordem do Oracle CRM On Demand e integrar as ordens com o Oracle E-Business Suite. Para integrar as ordens com o Oracle E-Business Suite, é necessário usar a opção Integração Ebiz PIP.
- Integração Ebiz PIP, que é Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM On Demand e a solução de integração Oracle E-Business Suite  
Com a opção Integração Ebiz PIP, os registros de ordem no Oracle CRM On Demand contêm informações de cabeçalho somente leitura, o que permite que as informações do Oracle E-Business Suite sejam armazenadas no Oracle CRM On Demand para fins somente de exibição. Todos os itens de linha e da ordem são criados no Oracle E-Business Suite. Quando você seleciona a opção Integração Ebiz PIP, o Oracle CRM On Demand não rastreia os itens de linha da ordem.

### Considerações ao Migrar o gerenciamento de ordem da integração Ebiz PIP para o Gerenciamento de ordem do Oracle CRM On Demand

Se você estiver usando atualmente a opção Integração Ebiz PIP para o gerenciamento de ordem e desejar exibir os itens a seguir no Oracle CRM On Demand e fornecer o suporte ao objeto personalizado para as personalizações, será necessário migrar as ordens para o gerenciamento de ordem do Oracle CRM On Demand:

- Página inicial de ordens
- Listas de ordens para cada conta ou contato
- Entradas de item da linha de ordem

Além de migrar para o gerenciamento de ordem do Oracle CRM On Demand, o Oracle CRM On Demand Customer Care deverá ativar os tipos de registro da Ordem e do Item da ordem, bem como workflows, importação e exportação, e serviços Web. O Oracle CRM On Demand fornece integração com o tipo de registro Lista de preços, que estava anteriormente disponível somente no Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management. Quando você migra as ordens para o gerenciamento de ordem do Oracle CRM On Demand, o Oracle CRM On Demand Customer Care deve ativar os privilégios necessários para tornar o tipo de registro Lista de preços visível para você. Depois de migrar as ordens para o gerenciamento de ordem do Oracle CRM On Demand, será possível personalizar os registros de ordem no Oracle CRM On Demand para seus requisitos lógicos de negócios. Para obter mais informações sobre como usar a opção Uso da ordem no perfil da empresa, consulte Configurando o perfil da empresa e os padrões globais (consulte [Configurando seu perfil da empresa e os padrões globais](#) na página 1202).

### Criando um item de ordem para produtos

Você pode usar as páginas Ordem para criar e atualizar itens da ordem para produtos de forma que possa rastrear quais produtos foram comprados pelo cliente como parte da ordem.

**OBSERVAÇÃO:** você também pode usar as páginas Solicitação de amostra para vincular informações da solicitação de amostra; consulte [Vinculando informações da solicitação de amostra a chamadas](#) (na página 615). Observe que, se você personalizar a página Detalhes da ordem adicionando um novo campo, então o novo campo também estará disponível na página Solicitação de amostra.

**Antes de começar.** Para trabalhar com ordens e itens de ordem para produtos, o valor de Uso da ordem na página de perfil da empresa deve ser definido como Gerenciamento de ordens do CRM On Demand e sua função de usuário deve incluir o privilégio Ativar acesso à ordem.

#### **Para criar ou atualizar um item de ordem para produtos**

- 1 Na página inicial Ordem, selecione a ordem desejada.  
Para obter informações sobre a seleção de ordens, consulte [Localizando registros](#) (na página 79).
- 2 Na página Detalhes da ordem:
  - Clique em Novo na seção Itens de ordem para adicionar um item de linha da ordem à ordem.  
**OBSERVAÇÃO:** você pode adicionar a seção Itens da ordem à sua apresentação. Para obter mais informações sobre como alterar a apresentação, consulte [Alterando a apresentação da sua página Detalhes](#) na página 807).
  - Clique em Editar ao lado de um item de linha da ordem existente para atualizar esse item da ordem.
- 3 Na página Detalhes ou edição do item da ordem, preencha os campos descritos na tabela a seguir e salve os registros.

Campo	Descrição
Número do Item da Ordem	(Somente leitura) O número exclusivo para este item de linha da ordem.

Campo	Descrição
Moeda	A moeda em que este item de ordem será processado. Use o seletor Pesquisa para escolher a moeda.
Valor do desconto	Este campo não é aplicável à versão atual do Oracle CRM On Demand.
Percentual de desconto	Este campo não é aplicável à versão atual do Oracle CRM On Demand.
Produto	(Obrigatório) O produto que está sendo solicitado.
Quantidade	(Obrigatório) A quantidade do produto que está sendo solicitada. O valor deste campo não pode ser negativo.
Ordem	(Somente leitura) A ordem pai à qual este item de linha da ordem está vinculado.
Ordem: ID exclusivo externo	(Somente leitura) O ID externo exclusivo da ordem pai à qual este item de linha da ordem está vinculado.
Preço	Este campo não é aplicável à versão atual do Oracle CRM On Demand.
Preço após o desconto	Este campo não é aplicável à versão atual do Oracle CRM On Demand.
Status	(Obrigatório) O valor do campo está Em andamento por padrão.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a ordens:

- [Ordens \(na página 689\)](#)
- [Trabalhando com a página inicial Ordem \(na página 689\)](#)
- [Gerenciando ordens](#)
- [Campos de ordem \(na página 694\)](#)

### Enviando uma ordem para produtos

Ao terminar de criar e atualizar os itens da ordem para um objeto da ordem, você pode enviar a ordem.

**Antes de começar.** Para trabalhar com ordens e itens de ordem para produtos, o valor de Uso da ordem na página de perfil da empresa deve ser definido como Gerenciamento de ordens do CRM On Demand e sua função de usuário deve incluir o privilégio Ativar acesso à ordem.

#### *Para enviar uma ordem para produtos*

- 1 Na página inicial Ordem, selecione a ordem desejada.  
Para obter informações sobre a seleção de ordens, consulte [Localizando registros \(na página 79\)](#).
- 2 Na página Detalhes da ordem, reveja os itens da ordem que estão associados a esta ordem para produtos e veja se você está satisfeito com as informações registradas.
- 3 Clique em Enviar para submeter a ordem para produtos, incluindo todos os itens de linha da ordem associados.

O valor do campo Status de criação da ordem para a ordem é alterado para Enviada para indicar que a ordem para produtos foi enviada para processamento. Você não pode modificar uma ordem para produtos que foi enviada.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a ordens:

- [Ordens \(na página 689\)](#)
- [Trabalhando com a página inicial Ordem \(na página 689\)](#)
- [Gerenciando ordens](#)
- [Campos de ordem \(na página 694\)](#)

## Campos de ordem

Use a página Edição da ordem para adicionar uma ordem para produtos ou atualizar os detalhes de uma ordem para produtos existente. A página Edição da ordem mostra todos os campos de uma ordem.

**DICA:** Você também pode editar ordens na página [Detalhes da ordem](#). Para obter mais informações sobre como atualizar registros, consulte [Atualizando detalhes do registro \(consulte Atualizando detalhes dos registros na página 123\)](#).

**OBSERVAÇÃO:** Os administradores da empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, como alterar os nomes dos tipos de registro, campos e opções em listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

A tabela a seguir fornece informações sobre alguns dos campos da ordem.

Campo	Descrição
<b>Informações-chave da ordem</b>	
Número da Ordem	Um número exclusivo atribuído a cada ordem.
Tipo	A categoria da Ordem. O valor padrão de Tipo de um registro de Ordem é Ordem. Você pode escolher os seguintes valores usando a lista de opções Solicitação de amostra e Ordem. <b>OBSERVAÇÃO:</b> O administrador da empresa deve configurar esse campo editável para estar disponível no layout da página porque, por padrão, ele não está disponível.
Conta	A conta que está associada a esta ordem.
Oportunidade	A oportunidade que está associada a esta ordem.
Contato	O contato que está associado a esta ordem.
Ordem Criada	A data na qual a ordem foi criada.
Status da criação da ordem	(Somente leitura) O valor deste campo é Em andamento por padrão. Quando você envia uma ordem para produtos, o valor neste campo é alterado para Enviada.
ID Exclusivo Externo	ID exclusivo externo para integração da ordem com o Oracle CRM On Demand.

Campo	Descrição
Id	O valor deste campo identifica exclusivamente a ordem.
Endereço de Envio	O endereço em que a ordem será entregue. Use o seletor Pesquisa para selecionar um endereço. Este campo deve ser preenchido para criar uma ordem de solicitação de amostra; consulte <a href="#">Vinculando informações da solicitação de amostra a chamadas (na página 615)</a> .
Endereço de Cobrança	O endereço de cobrança da ordem no contexto.
Status da ordem	O status da ordem, que pode ser um dos seguintes: Pendente, Entregue, Processado ou Enviado. Você pode definir o status, se necessário. Quando você envia a ordem, o status dela é alterado para Enviada.
<b>Informações Adicionais</b>	
Proprietário	A pessoa que criou este registro de ordem.  Dependendo do modo de propriedade de registro configurado pelo administrador da empresa para o tipo de registro, você pode ver o campo Proprietário, ou o campo Livro, ou ambos os campos na página Detalhe do registro, e um ou ambos os campos podem estar em branco. Para obter mais informações sobre modos de propriedade de registro, consulte <a href="#">Sobre acesso aos dados, compartilhamento de registro e propriedade de registro (consulte Sobre acesso a dados, compartilhamento de registros e propriedade de registro na página 50)</a> .
Descrição	(Opcional) Uma descrição da ordem.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a ordens:

- [Ordens \(na página 689\)](#)
- [Trabalhando com a página inicial Ordem \(na página 689\)](#)
- [Gerenciando ordens](#)

## Cotações

Um registro de cotação contém uma oferta a um cliente de produtos e serviços específicos a um determinado preço. Usando o Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM On Demand and Oracle E-Business Suite, é possível iniciar a criação de uma cotação a partir do Oracle CRM On Demand clicando no botão Nova Cotação na seção do item relacionado Cotações de um registro de oportunidade. Os registros de cotações são criados e mantidos dentro do Oracle E-Business Suite e sincronizados com o Oracle CRM On Demand. A partir do Oracle CRM On Demand, os usuários podem exibir todas as cotações associadas a uma conta ou oportunidade criada por meio do pacote de integração. O pacote de integração usa o tipo de registro Cotação no Oracle CRM On Demand. Os clientes que licenciaram o pacote de integração devem entrar em contato com o Oracle CRM On Demand Customer Care para que configurem o tipo de registro Cotação.

Depois que o tipo de registro de cotação estiver configurado, você poderá informar ou atualizar informações de produto, conta e conta-contato no Oracle E-Business Suite e sincronizar essas informações com o Oracle CRM On Demand. Você pode usar esses dados dentro do Oracle CRM On Demand para gerenciar oportunidades e

leads de vendas. Geralmente, você começa a criar uma cotação a partir do Oracle CRM On Demand quando o ciclo de vendas chega ao ponto em que uma cotação é obrigatória. Para obter mais informações sobre a configuração do pacote de integração, consulte *Oracle Application Integration Architecture Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM on Demand and Oracle E-Business Suite Implementation Guide*.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Ordens \(na página 689\)](#)
- [Sobre Integração Ebiz PIP e Gerenciamento de ordem do Oracle CRM On Demand \(consulte \[Integração Ebiz PIP e Gerenciamento de ordem do Oracle CRM On Demand\]\(#\) na página 691\)](#)
- [Oportunidades \(na página 335\)](#)
- [Contas \(na página 288\)](#)

## Produtos bloqueados

Esse recurso é específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Use as páginas do Produto bloqueado para especificar que determinados produtos estão bloqueados para contatos principais. Um registro de produto bloqueado foi criado para cada produto que você deseja bloquear para um contato principal especificado. É possível exibir os produtos que estão bloqueados para um contato em uma lista somente leitura na seção informações relacionadas aos Produtos bloqueados da página Detalhes do contato.

### Quais restrições são aplicáveis aos produtos bloqueados?

A presença de registro de produtos bloqueados filtra os produtos selecionados para produtos detalhados, amostras entregues, itens promocionais, solicitações de amostra durante uma chamada do cliente. Os registros de produtos bloqueados impedem que produtos bloqueados especificados sejam exibidos na lista de produtos disponíveis nestes itens relacionados aos Detalhes da chamada:

- Produtos disponíveis para serem detalhados
- Amostras disponíveis para serem entregues
- Itens promocionais disponíveis para serem entregues
- Planos de mensagens disponíveis

Os registros de produtos bloqueados também impedem os produtos bloqueados especificados de serem exibidos na janela Pesquisa do produto das páginas Produtos detalhados ou Edição de produtos. Se você não deseja que essa filtragem ocorra, não preencha os registros de produtos bloqueados.

**OBSERVAÇÃO:** Nas versões anteriores do Oracle CRM On Demand, os registros de produtos bloqueados não filtraram os produtos disponíveis nos itens relacionados dos Detalhes da chamada ou na janela Pesquisa do produto durante a conclusão de uma chamada do cliente. Para impedir que os registros de produtos bloqueados criados antes da Versão 22 filtrem os produtos disponíveis nesta versão, exclua esses registros de produtos bloqueados.

### Os produtos não estão bloqueados no nível da marca

Para impedir que todos os itens de uma marca de produto sejam entregues ou discutidos em uma chamada de vendas, bloqueie todos os itens disponíveis da marca de produto, incluindo itens promocionais, itens informacionais ou amostras do produto. Por exemplo, para bloquear todos os itens do produto associados ao Medicamento X para o contato principal do Dr. Smith, configure as entradas individuais de cada item que você deseja bloquear como linhas de dados no registro de Produto bloqueado:

- Dr. Smith - Medicamento X, 400 mg
- Dr. Smith - Medicamento X, 200 mg
- Dr. Smith - Medicamento X, folheto promocional
- Dr. Smith - Medicamento X, bola de golfe

O bloqueio de produtos permite bloquear alguns itens de uma marca de produto sem bloquear outros itens. Por exemplo, bloqueie um contato principal, impedindo-o de receber chamadas sobre um medicamento, mas permita que o contato receba itens promocionais desse produto ou permita que o contato receba 400 mg de um medicamento mas não a dosagem de 200 mg.

### Requisitos para bloqueio de produtos de um contato principal

Para bloquear os produtos de um contato principal, a função de usuário e os perfil de acesso devem ter um acesso adequado ao tipo de registro de Produto bloqueado. A guia Produto bloqueado também deverá estar disponível para a sua função. Para tornar a guia Produto bloqueado disponível a outra função, sua função de usuário deverá incluir o privilégio Gerenciar acesso farmacêutico.

## Trabalhando com a Página inicial de produto bloqueado

A página inicial Produto bloqueado é o ponto de partida para o gerenciamento de produtos bloqueados.

**OBSERVAÇÃO:** O administrador da sua empresa pode personalizar o layout de sua página inicial Produto bloqueado. Além disso, se a função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, será possível adicionar seções à página e removê-las da página.

### Criando um registro de produto bloqueado

Para criar um registro de produto bloqueado, clique no botão Novo, na seção Produtos bloqueados modificados recentemente da página inicial produto bloqueado.

### Trabalhando com listas de produtos bloqueados

A seção Listas de produtos bloqueados mostra uma série de listas filtradas. As listas filtradas são subconjuntos ou grupos de registros que permitem limitar o número de registros com o qual trabalhar por vez. O Oracle CRM On Demand apresenta um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas. Você e seus gerentes podem criar listas adicionais, baseadas em diferentes critérios.

A tabela a seguir descreve as listas padrão de produtos bloqueados.

Lista de produtos bloqueados	Filtros
Todos os produtos bloqueados	Todos os produtos bloqueados para os quais você tem visibilidade.
Produtos bloqueados modificados recentemente	Todos os produtos bloqueados para os quais você tem visibilidade, classificados por data de modificação.

Para visualizar uma lista, clique no nome dela.

Para criar uma nova lista, clique em Nova. Para obter mais informações sobre criação de listas, consulte Criando e refinando listas (consulte [Creating and Refining Lists](#) na página 140).

Para revisar todas as listas disponíveis, criar uma nova, ou visualizar, editar ou excluir uma existente, clique em Gerenciar Listas. Essa página também inclui as listas padrão entregues pelo Oracle CRM On Demand. Essas listas são apenas para visualização. Portanto, não pode ser editadas ou excluídas.

### Exibindo produtos bloqueados modificados recentemente

A seção Produtos bloqueados modificados recentemente mostra os produtos bloqueados que foram modificados mais recentemente.

Clique em Exibir lista completa para expandir a lista.

### Adicionando seções à página inicial de produto bloqueado

Se a sua função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar outras seções de relatório à sua página inicial Produto bloqueado. O administrador da empresa pode disponibilizar seções de relatório para exibição na página inicial Produto bloqueado.

### **Para adicionar seções à página inicial de produto bloqueado**

- 1 Na página inicial de produto bloqueado, clique em Editar layout.
- 2 Na página Apresentação da página inicial Produto bloqueado, clique nas setas para adicionar ou remover seções e para organizar as seções na página. Clique em Salvar.

### **Tópicos relacionados**

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas aos produtos bloqueados:

- [Produtos bloqueados \(na página 696\)](#)
- [Gerenciando produtos bloqueados \(na página 698\)](#)
- [Sobre a exibição das listas de produtos bloqueados dos Contatos \(na página 698\)](#)
- [Campos de produtos bloqueados \(na página 700\)](#)
- [Entregando amostras durante uma chamada de vendas \(na página 601\)](#)

## **Gerenciando produtos bloqueados**

Para ver os procedimentos passo a passo que são comuns a vários tipos de registro, consulte:

- [Criando Registros \(na página 54\)](#)
- [Atualizando Detalhes dos Registros \(na página 123\)](#)
- Vinculando registros ao seu registro selecionado (consulte [Linking Records to Your Selected Record](#) na página 126)
- [Trabalhando com Listas \(na página 135\)](#)

**OBSERVAÇÃO:** Os administradores da empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, como alterar os nomes dos tipos de registro, campos e opções em listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

### **Tópicos relacionados**

- [Produtos bloqueados \(na página 696\)](#)
- [Trabalhando com a Página inicial de produto bloqueado \(na página 697\)](#)
- [Sobre a exibição das listas de produtos bloqueados dos Contatos \(na página 698\)](#)
- [Sobre bloqueio de produtos e modelos de chamada inteligente \(na página 699\)](#)
- [Sobre workflows do item de solicitação de amostra e regras do produto bloqueado \(na página 699\)](#)
- [Campos de produtos bloqueados \(na página 700\)](#)
- [Entregando amostras durante uma chamada de vendas \(na página 601\)](#)

## **Sobre a exibição das listas de produtos bloqueados dos Contatos**

Para permitir aos usuários que consultem a seção Produtos Bloqueados na página Detalhes do contato, será necessário adicionar a seção informações relacionadas aos Produtos Bloqueado às apresentações da página Detalhes do Contato para as funções apropriadas. Também será necessário configurar as funções de usuário e os perfis de acesso para fornecer aos usuários acesso somente leitura ao tipo de registro relacionado aos Produtos bloqueados para o tipo de registro do Contato. Para obter informações sobre a adição das seções de informações relacionadas às apresentações de página, consulte Personalizando apresentações de página

estáticas (consulte [Customizing Static Page Layouts](#) na página 1359) e Especificando apresentações de página dinâmicas (consulte [Especificando apresentações de páginas dinâmicas](#) na página 1410). Para obter informações sobre configuração dos níveis de acesso de funções do usuário e perfis de acesso, consulte Controles de gerenciamento e acesso de usuário (consulte [Gerenciamento de usuários e controles de acesso](#) na página 1461).

### Tópicos relacionados

- [Produtos bloqueados \(na página 696\)](#)
- [Trabalhando com a Página inicial de produto bloqueado \(na página 697\)](#)
- [Gerenciando produtos bloqueados \(na página 698\)](#)
- [Campos de produtos bloqueados \(na página 700\)](#)
- [Entregando amostras durante uma chamada de vendas \(na página 601\)](#)

### Sobre bloqueio de produtos e modelos de chamada inteligente

As regras de Oracle CRM On Demand para bloqueio de produtos não se aplicam aos modelos de chamada inteligente. Se criar uma chamada inteligente para um uso repetido ou de grupo, e se aplicar posteriormente as regras de bloqueio de produto a um produto especificado no modelo de chamada inteligente, o Oracle CRM On Demand não bloqueará o produto durante a eliminação de amostra, detalhe do produto, ou promoção de produto se a chamada inteligente for utilizada.

Por exemplo, considere a seguinte situação:

- 1 Crie dois contatos, por exemplo, Contato 1 e Contato 2.
- 2 Crie uma chamada para o Contato 1, e elimine uma amostra para o Contato 1 com o produto definido para Amostra A.
- 3 Salve a chamada utilizando o modelo Chamada inteligente pública.
- 4 Crie um produto bloqueado para o Contato 2 com o produto definido para Amostra A.
- 5 Crie uma chamada para o Contato 2, e selecione o modelo de chamada inteligente criado.

Nesse caso, o uso do modelo cria automaticamente a Amostra A, associando-a ao Contato 2 e ignora a regra de bloqueio de produto. Mesmo que a Amostra A seja definida como bloqueada para o Contato 2, ela estará disponível na pesquisa de produto do Contato 2.

**CUIDADO:** com base no resultado do exemplo anterior, é necessário utilizar modelos de chamada inteligente com cuidado ao bloquear produtos. Se as regras de bloqueio de produto forem adicionadas após os modelos de chamada inteligente terem sido definidos, será necessário alterar manualmente o mecanismo de relatórios para o desembolso de produto. Caso bloqueie produtos em sua empresa, recomenda-se criar seu modelo de chamada inteligente após a regra de bloqueio de produtos ter sido definida, e adicionar o produto à chamada inteligente, caso ela não esteja bloqueada para o cliente específico.

### Sobre workflows do item de solicitação de amostra e regras do produto bloqueado

O processamento de produtos bloqueados não será suportado para itens de solicitação de amostra quando workflows forem utilizados no Oracle CRM On Demand. Por exemplo, na seguinte situação, um workflow criado para um item de solicitação de amostra define o campo Produto para o item de solicitação de amostra com um produto bloqueado, Prod1:

- 1 É possível criar os seguintes registros:
  - Conta: Acc1
  - Contato: Con1 com Endereço
  - Produtos: Prod1 e Prod2
- 2 Aloque Prod1 e Prod2 para um usuário administrativo.

- 3 Crie um registro de produto bloqueado para Prod1 e Con1 de forma que Prod1 seja definido como produto bloqueado para o contato Con1.
- 4 Crie um workflow para um item de solicitação de amostra com um gatilho Quando o novo registro salvo e uma ação Atualizar valores, com o Nome de campo definido como Produto e seu valor definido como Prod1.
- 5 A partir de Acc1, crie uma chamada e, em seguida, crie uma solicitação de amostra na seção Solicitação de amostra na chamada com Con1 como o contato em uma chamada.
- 6 Na seção Solicitação de amostra, clique em Novo no Item de solicitação de amostra e preencha os campos como a seguir:
  - Número do item da ordem: 1
  - Quantidade: 1
  - Produto: Prod2

**OBSERVAÇÃO:** apenas Prod2 é visível, pois Prod1 é bloqueado para o contato Con1.

- 7 Salve o registro.

Pelo fato de Prod1 estar bloqueado, não se espera que o workflow do item de solicitação de amostra defina o campo Produto para Prod1. No entanto, embora a ação do workflow definida na etapa 4 seja acionada, o workflow não segue a regra de bloqueio do produto. Por isso, o workflow define o campo Produto para o item de solicitação de amostra com um produto bloqueado, Prod1.

## Campos de produtos bloqueados

A página Edição do produto bloqueado mostra o conjunto completo de campos de um produto bloqueado.

**DICA:** Também é possível editar produtos bloqueados na página [Lista de produtos bloqueados](#) e na página [Detalhes de produtos bloqueados](#). Para obter mais informações sobre como atualizar registros, consulte [Atualizando detalhes do registro](#).

**OBSERVAÇÃO:** Os administradores da empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, como alterar os nomes dos tipos de registro, campos e opções em listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

A tabela a seguir fornece informações sobre alguns dos campos de produtos bloqueados.

Campo	Descrição
Produto	O produto que você deseja bloquear.
Contato	O contato para o qual você deseja bloquear o produto.

### Tópicos relacionados

- [Produtos bloqueados \(na página 696\)](#)
- [Trabalhando com a Página inicial de produto bloqueado \(na página 697\)](#)
- [Gerenciando produtos bloqueados \(na página 698\)](#)
- [Sobre a exibição das listas de produtos bloqueados dos Contatos \(na página 698\)](#)
- [Entregando amostras durante uma chamada de vendas \(na página 601\)](#)

# 10 Gerenciamento de bens

---

O Oracle CRM On Demand fornece os seguintes tipos de registro para gerenciamento de bens:

- **Contas financeiras.** Use estas páginas para gerenciar informações da conta financeira.
- **Titulares da conta financeira.** Use estas páginas para gerenciar informações sobre titulares de contas financeiras.
- **Investimentos da conta financeira.** Use estas páginas para gerenciar as transações de um único produto financeiro para uma conta financeira.
- **Planos financeiros.** Use estas páginas para gerenciar os planos financeiros de um contato ou negócio para uma ou mais contas financeiras específicas.
- **Produtos financeiros.** Use estas páginas para gerenciar informações do produto financeiro.
- **Transações financeiras.** Use estas páginas para rastrear as transações de uma conta financeira específica.
- **Carteiras.** Use estas páginas para gerenciar contas da carteira.
- **Famílias.** Use estas páginas para gerenciar informações de um grupo de contatos relacionados, que vivem na mesma família.

**Observação:** Todos esses tipos de registro só estão disponíveis no Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

## Famílias

Use as páginas Família para criar, atualizar e controlar registros de família. Você também pode usar as páginas de família para adicionar compromissos, tarefas, oportunidades e solicitações de serviço diretamente associados à família.

Uma *família* é um grupo de contatos que geralmente compartilham um link ou associação comum, como uma família (pais e filhos) que vive no mesmo endereço dentro da mesma casa. Uma família permite que os contatos sejam agrupados e pode controlar os agrupamentos de contato, permitindo que um contato seja agrupado em uma ou mais famílias ou grupos de contato. As instituições financeiras e os usuários individuais, como bancários, consultores e gerentes de relacionamento, têm vários usos diferentes para os contatos do agrupamento. As informações relacionadas das famílias podem ser acumuladas de contatos que estão vinculados à família.

Uma família fornece informações de segmentação valiosas sobre a família como um todo, bem como um resumo de informações sobre os contatos do membro da família. Você pode usar as páginas Família para identificar e capturar informações demográficas sobre uma família. Também é possível usar as páginas Família para revisar contas financeiras do cliente, produtos e informações de contato que estão associados a essa família. Essas informações permitem que você avalie os dados do cliente.

O agrupamento de todas as contas do cliente por família permite a uma instituição financeira identificar o valor de um cliente para a organização e procurar oportunidades para venda cruzada e venda vertical de produtos e serviços adicionais ao cliente, como seguro de propriedade e empréstimos para educação dos filhos. Além disso, a capacidade de exibir todas as contas financeiras de um cliente por família permite que uma instituição financeira exiba a posição financeira geral da família.

## Subcontas e informações relacionadas de famílias

Você pode usar as páginas Família para identificar e criar o perfil de uma família. Você também pode usar as páginas Família para revisar subcontas e outras informações relacionadas de uma família, incluindo:

- **Contatos.** Os contatos podem ser relacionados a uma família. Na página Família, você pode exibir todos os contatos relacionados a uma família. Para obter informações sobre contatos, consulte [Contatos \(na página 311\)](#).
- **Atividades.** Os compromissos ou as tarefas podem estar relacionados a uma família diretamente ou aos contatos da família. Na página de família, é possível exibir todas as atividades relacionadas a uma família, bem como criar novas atividades diretamente para a família. Quando você cria um novo compromisso ou tarefa na página de família, os valores do Nome da família e do Contato principal da família são usados por padrão. Para obter mais informações sobre atividades, consulte [Campos de atividade \(na página 248\)](#).
- **Oportunidades.** As oportunidades podem estar relacionadas a uma família diretamente ou aos contatos da família. Na página de família, é possível exibir todas as oportunidades relacionadas a uma família, bem como criar novas atividades diretamente para a família. Quando você cria uma nova oportunidade na página de família, os valores do Nome da família e do Contato principal da família são usados por padrão. Para obter mais informações sobre oportunidades, consulte [Oportunidades \(na página 335\)](#).
- **Solicitações de Serviço.** As solicitações de serviço podem estar relacionadas a uma família diretamente ou aos contatos da família. Na página de família, é possível exibir todas as solicitações de serviço relacionadas a uma família, bem como criar novas solicitações de serviço diretamente para a família. Quando você cria uma nova solicitação de serviço na página de família, os valores do Nome da família e do Contato principal da família são usados por padrão. Para obter informações de solicitações de serviço, consulte [Solicitações de serviço \(na página 428\)](#).
- **Demandas.** As demandas podem ser relacionadas a uma família. Na página Família, você pode exibir todas as demandas relacionadas a uma família. Para obter informações sobre demandas, consulte [Demandas \(na página 743\)](#).
- **Planos financeiros.** Os planos financeiros podem ser relacionados a uma família. Na página Família, você pode exibir todos os planos financeiros relacionados a uma família. Para obter informações sobre planos financeiros, consulte [Planos financeiros \(na página 725\)](#).
- **Titulares da apólice.** Os titulares de apólice podem ser relacionados a uma família. Na página Família, você pode exibir todos os titulares de apólice relacionados a uma família. Para obter informações sobre titulares de apólice, consulte [Titulares de apólice \(consulte Titulares da apólice na página 765\)](#).
- **Titulares da conta financeira.** Os titulares da conta financeira podem ser relacionados a uma família. Na página Família, você pode exibir todos os titulares da conta financeira que estão relacionados a uma família. Para obter informações sobre titulares da conta financeira, consulte [Titulares da conta financeira \(na página 719\)](#).
- **Equipe da família.** Os usuários podem fazer parte da equipe relacionada a uma família. Na página Família, você pode exibir todos os membros da equipe (usuários) relacionados a uma família.

**OBSERVAÇÃO:** o administrador da empresa determina quais guias estão disponíveis para você. Se sua função não incluir controlar informações sobre família, a guia Famílias poderá ser excluída da sua configuração.

## Trabalhando com a Página inicial de família

A Página inicial de família é o ponto inicial para gerenciar famílias.

**OBSERVAÇÃO:** o administrador da empresa pode personalizar a apresentação da sua Página inicial de família. Além disso, se sua função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar seções à página e removê-las da página.

### Criando uma família

Você pode criar uma família clicando no botão Novo na seção Minhas famílias exibidas recentemente. Para obter mais informações, consulte [Criando registros \(na página 54\)](#) e [Campos de família \(na página 706\)](#).

## Trabalhando com listas de famílias

A seção Listas de famílias mostra várias listas. O Oracle CRM On Demand apresenta um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas. Você e seus gerentes podem criar listas adicionais, baseadas em diferentes critérios.

A tabela a seguir descreve as listas padrão de famílias.

Lista de famílias	Filtros
Famílias Recentemente Modificadas	Todas as famílias com seu nome no campo Proprietário, classificadas pela data de modificação
Todas as famílias	Todas as famílias às quais você tem visibilidade, independentemente de quem possui a família

Para visualizar uma lista, clique no nome dela.

Para criar uma nova lista, clique em Nova. Para obter mais informações sobre criação de listas, consulte Criando e refinando listas (consulte [Creating and Refining Lists](#) na página 140).

Para revisar todas as listas disponíveis, criar uma nova, ou visualizar, editar ou excluir uma existente, clique em Gerenciar Listas. Essa página também inclui as listas padrão entregues pelo Oracle CRM On Demand. Essas listas são apenas para visualização. Portanto, não pode ser editadas ou excluídas.

### Exibindo famílias recém-modificadas

A seção Minhas famílias exibidas recentemente mostra as famílias que você exibiu mais recentemente.

Para expandir a lista, clique em Exibir lista completa.

### Adicionando seções à página inicial de família

Se sua função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar algumas ou todas as seções a seguir à sua Página inicial de família:

- Famílias Recentemente Criadas
- Famílias Recentemente Modificadas
- Minhas famílias recém-criadas
- Minhas famílias recém-modificadas
- Uma ou mais seções de relatório (o administrador da empresa pode disponibilizar seções de relatório para exibição na sua Página inicial de família).

### Para adicionar seções à sua Página inicial de família

- 1 Na Página inicial de família, clique em Editar apresentação.
- 2 Na página Apresentação da página inicial de família, clique nas setas para adicionar ou remover seções e para organizar as seções na página.
- 3 Clique em Salvar.

### Informações Relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a famílias:

- [Famílias \(na página 701\)](#)
- [Gerenciando famílias \(na página 704\)](#)
- [Campos de família \(na página 706\)](#)

## Gerenciando famílias

Para gerenciar famílias, execute as seguintes tarefas:

- [Criando perfil de famílias \(na página 704\)](#)
- [Controlando membros da família \(na página 704\)](#)

**OBSERVAÇÃO:** como esse recurso não faz parte do aplicativo padrão, talvez ele não esteja disponível em sua versão do Oracle CRM On Demand.

Para ver os procedimentos passo a passo que são comuns a vários tipos de registro, consulte:

- [Criando Registros \(na página 54\)](#)
- [Atualizando Detalhes dos Registros \(na página 123\)](#)
- Vinculando registros ao seu registro selecionado (consulte [Linking Records to Your Selected Record](#) na página 126)
- [Trabalhando com Listas \(na página 135\)](#)
- [Transferindo a propriedade de registros \(na página 157\)](#)
- [Adicionando Observações \(na página 170\)](#)
- [Anexando arquivos e URLs a registros \(na página 176\)](#)
- [Excluindo e restaurando registros \(na página 186\)](#)
- Mesclando Registros (consulte [Merging Records](#) na página 163)
- [Compartilhando Registros \(Equipes\) \(na página 157\)](#)
- Exibindo trilhas de auditoria de registros (consulte [Viewing Audit Trails for Records](#) na página 189)

**OBSERVAÇÃO:** Os administradores da empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, como alterar os nomes dos tipos de registro, campos e opções em listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

### Informações Relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a famílias:

- [Famílias \(na página 701\)](#)
- [Trabalhando com a Página inicial de família \(na página 702\)](#)
- [Campos de família \(na página 706\)](#)

### Criando perfil de famílias

Você pode criar o perfil de famílias atualizando as informações nos registros de família.

#### *Para criar o perfil de uma família*

- 1 Selecione a família.  
Para obter instruções sobre como selecionar famílias, consulte [Localizando registros \(na página 79\)](#).
- 2 Na página Detalhe da família, clique em Editar.
- 3 Na página Edição de família, digite as informações. Para obter uma descrição dos campos, consulte [Campos de família \(na página 706\)](#).

### Controlando membros da família

Para rastrear membros de famílias, adicione-os como contatos dentro da família.

**Para rastrear membros da família**

- 1 Selecione o registro da família.  
Para obter instruções sobre como selecionar registros da família, consulte [Localizando registros \(na página 79\)](#).
- 2 Na página Detalhes da família, role até a seção Contatos e clique em Adicionar.  
**OBSERVAÇÃO:** talvez você precise adicionar a seção Contatos à sua apresentação. Para obter informações sobre como alterá-lo, consulte [Alterando a apresentação de página Detalhes \(consulte Alterando a apresentação da sua página Detalhes na página 807\)](#).
- 3 Na página Contatos - Lista, clique no ícone Pesquisa do campo Novo contato. Isso abre a janela Pesquisar um contato.
- 4 Na janela Pesquisar um contato, selecione um contato.
- 5 Na página Contatos - Lista, selecione a relação com a família do contato no menu suspenso Relacionamento.

Campo	Descrição
Novo Contato	O nome do contato da família. Selecione o contato na janela Pesquisar um contato.
Relacionamento	O relacionamento do contato com a família. Você pode selecionar muitos relacionamentos predefinidos, por exemplo: Chefe/Superior, Cônjuge, Filho, Membro da família, Filhos 2º geração, Chefe etc.
Consolidar	<p>Marque a caixa de seleção Consolidar para selecionar um subconjunto de contatos para consolidar os totais de finanças da família (por exemplo, Valor líquido total ou Rendimento total). Os contatos não selecionados não são sumariados em qualquer um dos totais de famílias ou qualquer lista relacionada, como Oportunidades, Carteiras, Atividades ou Observações. Consolidar permanece marcado por padrão.</p> <p><b>Observação:</b> como a caixa de seleção Consolidar na página Detalhes do contato e na página Detalhe da família é a mesma, uma alteração feita em uma página se reflete na outra.</p>

- 6 Clique em Salvar na página Contatos - Lista.
- 7 Faça drill-down no campo Novo contato para selecionar um contato e, em seguida, selecione a relação com a família para o contato na lista de opções Relacionamento.

Para obter informações sobre campos Família, consulte [Campos de família \(na página 706\)](#).

**OBSERVAÇÃO:** o administrador poderá personalizar o tipo de registro de contato da família adicionando campos personalizados e campos personalizados de informações relacionadas que têm Contato ou Família como o tipo de registro relacionado. O administrador poderá incluir os novos campos personalizados e os campos personalizados de informações relacionadas na apresentação da página do contato da família. Você pode editar os campos personalizados nas seções de informações relacionadas ao contato da família, mas não poderá editar os campos personalizados de informações relacionadas. Para obter informações sobre os campos de informações relacionadas personalizados e sobre como criá-los, consulte [Sobre os campos de informações relacionadas personalizados \(na página 1315\)](#) e [Criando campos de informações relacionadas personalizados \(na página 1317\)](#).

## Campos de família

Use a página Edição de família para adicionar uma família ou atualizar detalhes de uma família existente. A página Edição de família mostra o conjunto completo de campos de uma família.

**OBSERVAÇÃO:** os administradores da empresa podem personalizar seu aplicativo de várias formas, como alterar os nomes dos tipos de registro, os campos e as opções nas listas de seleção. Dessa forma, as informações que você vê podem ser diferentes das informações padrão descritas nesta tabela.

A tabela a seguir fornece informações adicionais sobre os alguns campos. Muitos campos nas páginas Família são somente leitura porque são calculados a partir dos registros de contato vinculados à família com o campo Consolidar marcado. Os campos aditivos, como Total de ativos, são totalizados de todos os contatos com o campo Consolidar marcados na família. Os campos não aditivos, como endereços, geralmente são consolidados a partir do contato principal da família.

Se não houver registros de contato vinculados à família, você poderá adicionar contatos ao registro de família, consulte [Controlando membros da família \(na página 704\)](#).

Campo	Descrição
<b>Informações-chave sobre a família</b>	
Nome da família	Limite de 50 caracteres.
Principal	Somente leitura.
<b>Informações detalhadas sobre a família</b>	
Tipo	Os valores padrão são: Família - Filhos, Família - Sem filhos, Família - Aposentado, Solteiro, Família sem um dos pais, Família, Família ampliada, Casal não casado, Filhos adultos saíram da casa, Aposentado e Outros.
Segmento	Os valores padrão são: Pessoal de escritório, Trabalhador braçal, Zona rural, Residência própria, Arrendatário, Rural/Fazenda, Varejo de massa, Público com renda alta, Valor líquido alto, Pentamilionários e Valor líq. muito alto.
Última atividade	Somente leitura. Reflete a data da última atividade vinculada à família.
Data de nascimento do chefe da família	Somente leitura.
<b>Informações Adicionais</b>	
Conta	Somente leitura.
Contato	Somente leitura.
Proprietário	O proprietário do registro de família.  Normalmente, o proprietário de um registro pode atualizar o registro, transferi-lo para outro proprietário ou excluí-lo. No entanto, o administrador da empresa pode ajustar os níveis de acesso para restringir ou expandir o acesso de um usuário.

Campo	Descrição
	<p>O valor no campo Proprietário afeta quais registros são incluídos nos relatórios que você ou os gerentes executam nas páginas do Analytics.</p> <p>Dependendo do modo de propriedade de registro configurado pelo administrador da empresa para o tipo de registro, você pode ver o campo Proprietário, ou o campo Livro, ou ambos os campos na página Detalhe do registro, e um ou ambos os campos podem estar em branco. Para obter mais informações sobre modos de propriedade de registro, consulte <a href="#">Sobre acesso aos dados, compartilhamento de registro e propriedade de registro</a> (consulte <a href="#">Sobre acesso aos dados, compartilhamento de registros e propriedade de registro</a> na página 50).</p>
<b>Perfil financeiro da família</b>	
Rendimento Total	O rendimento total de todos os contatos consolidados na família. Somente leitura.
Total de Ativos	O total de ativos de todos os contatos consolidados na família. Somente leitura.
Total de Despesas	O total de despesas de todos os contatos consolidados na família. Somente leitura.
Total de Passivos	O total de passivos de todos os contatos consolidados na família. Somente leitura.
Valor Líquido Total	O valor líquido total de todos os contatos consolidados na família. Somente leitura.
<b>Perfil de risco do investimento</b>	
Perfil de Risco	Preenchido a partir do registro de contato principal da família. Somente leitura.
Nível de Experiência	Preenchido a partir do registro de contato principal da família. Somente leitura.
Horizonte de Investimento	Preenchido a partir do registro de contato principal da família. Somente leitura.
Mix de Investimentos Atual	Preenchido a partir do registro de contato principal da família. Somente leitura.
Objetivo	Preenchido a partir do registro de contato principal da família. Somente leitura.
Objetivo Principal	Preenchido a partir do registro de contato principal da família. Somente leitura.

### Informações relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a famílias:

- [Famílias \(na página 701\)](#)
- [Trabalhando com a Página inicial de família \(na página 702\)](#)

- [Gerenciando famílias \(na página 704\)](#)
- [Compartilhando Registros \(Equipes\) \(na página 157\)](#)

## Carteiras

Use as páginas Carteiras para criar, atualizar e controlar qualquer tipo de carteira. As carteiras podem ser qualquer tipo de informação relacionada a um contato que deseja controlar.

As carteiras podem representar o seguinte:

- **Contas financeiras.** Uma conta de corretagem, um empréstimo ou um cartão de crédito
- **Contratos de seguro.** Uma apólice de seguro de vida ou uma anuidade

Você pode usar as páginas Carteira para identificar e criar o perfil de uma carteira.

**DICA:** você pode usar o tipo de registro de conta financeira e hierarquia da conta financeira para controlar grupos de contas financeiras, que também são conhecidos como carteiras. Para obter mais informações sobre contas financeiras, consulte [Controlando contas financeiras principais \(consulte Controlando as contas financeiras principais na página 717\)](#).

**OBSERVAÇÃO:** o administrador da empresa determina quais guias estão disponíveis para você. Se sua função não incluir controlar informações de conta financeira, a guia Carteiras poderá ser excluída da sua configuração.

### Trabalhando com a Página inicial de conta da carteira

A Página inicial de conta da carteira é o ponto inicial para gerenciar contas da carteira.

**OBSERVAÇÃO:** o administrador da empresa pode personalizar a apresentação da sua Página inicial de conta da carteira. Além disso, se a função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar seções à página e removê-las da página.

#### Criando uma conta da carteira

Você pode criar uma conta da carteira clicando no botão Novo na seção Minhas carteiras exibidas recentemente. Para obter mais informações, consulte [Criando registros \(na página 54\)](#) e [Campos de conta da carteira \(na página 711\)](#).

#### Trabalhando com listas de contas da carteira

A seção Listas de carteiras mostra várias listas. O Oracle CRM On Demand apresenta um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas. Você e seus gerentes podem criar listas adicionais, baseadas em diferentes critérios.

A tabela a seguir descreve as listas padrão de contas da carteira.

Lista de carteiras	Filtros
Todas as contas da carteira	Todas as contas da carteira às quais você tem visibilidade
Carteiras criadas recentemente	Todas as contas da carteira às quais você tem visibilidade, classificadas pela data de criação
Carteiras modificadas recentemente	Todas as contas da carteira às quais você tem visibilidade, classificadas pela data de modificação

Lista de carteiras	Filtros
Minhas carteiras recém-modificadas	Todas as contas da carteira que você modificou recentemente.
Minhas carteiras recém-criadas	Todas as contas da carteira que você criou recentemente.
Minhas contas da carteira	Todas as contas da carteira com seu nome no campo Proprietário

Para visualizar uma lista, clique no nome dela.

Para criar uma nova lista, clique em Nova. Para obter mais informações sobre criação de listas, consulte Criando e refinando listas (consulte [Creating and Refining Lists](#) na página 140).

Para revisar todas as listas disponíveis, criar uma nova, ou visualizar, editar ou excluir uma existente, clique em Gerenciar Listas. Essa página também inclui as listas padrão entregues pelo Oracle CRM On Demand. Essas listas são somente para exibição, portanto, não podem ser editadas ou excluídas.

**Observação:** A disponibilidade dos tipos de registro Veículos e Ativos na listagem da Conta de Carteira é controlada pela opção Excluir Registros Veículos Ativos das Contas de Carteira no perfil da empresa. Para obter mais informações, consulte [Configurando o perfil da empresa e os padrões globais](#) (consulte [Configurando seu perfil da empresa e os padrões globais](#) na página 1202).

### Exibindo contas da carteira recém-modificadas

A seção Minhas carteiras exibidas recentemente mostra as contas da carteira que você exibiu mais recentemente.

### Adicionando seções à página inicial de conta da carteira

Se a função do usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar algumas ou todas as seções a seguir à Carteira - Conta - Página Inicial:

- Carteiras criadas recentemente
- Carteiras modificadas recentemente
- Minhas carteiras recém-criadas
- Minhas carteiras recém-modificadas
- Uma ou mais seções de relatório (o administrador da empresa pode disponibilizar seções de relatório para exibição na sua Página inicial de conta da carteira).

### Para adicionar seções à sua Página inicial de conta da carteira

- 1 Na Página inicial de conta da carteira, clique em Editar apresentação.
- 2 Na página Apresentação da página inicial de conta da carteira, clique nas setas para adicionar ou remover seções e para organizar as seções na página.
- 3 Clique em Salvar.

### Informações Relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a contas de carteira:

- [Campos de conta da carteira](#) (na página 711)
- [Gerenciando contas da carteira](#) (na página 710)

## Gerenciando contas da carteira

Para gerenciar contas da carteira, execute as seguintes tarefas:

- [Controlando os principais contatos para contas da carteira \(na página 710\)](#)
- [Especificando subcontas da carteira \(na página 711\)](#)

**OBSERVAÇÃO:** como o recurso não faz parte do aplicativo, talvez ele não esteja disponível em sua versão do Oracle CRM On Demand.

Para ver os procedimentos passo a passo que são comuns a vários tipos de registro, consulte:

- [Criando Registros \(na página 54\)](#)
- [Atualizando Detalhes dos Registros \(na página 123\)](#)
- Vinculando registros ao seu registro selecionado (consulte [Linking Records to Your Selected Record](#) na página 126)
- [Trabalhando com Listas \(na página 135\)](#)
- Vinculando registros ao seu registro selecionado (consulte [Linking Records to Your Selected Record](#) na página 126) (incluindo indicações)
- [Compartilhando Registros \(Equipes\) \(na página 157\)](#)
- [Transferindo a propriedade de registros \(na página 157\)](#)
- [Adicionando Observações \(na página 170\)](#)
- [Anexando arquivos e URLs a registros \(na página 176\)](#)
- [Excluindo e restaurando registros \(na página 186\)](#)
- [Renomeando tipos de registro \(na página 1441\)](#)
- Mesclando Registros (consulte [Merging Records](#) na página 163)
- [Gerenciando calendários e atividades \(na página 212\)](#)
- [Processo de configuração de livros \(na página 1549\)](#)
- Criando Applets Web para Tipos de Registros (consulte [Criando Applets da Web para Tipos de Registro](#) na página 1371)
- Exibindo trilhas de auditoria de registros (consulte [Viewing Audit Trails for Records](#) na página 189)

**OBSERVAÇÃO:** Os administradores da empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, como alterar os nomes dos tipos de registro, campos e opções em listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

### Informações Relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a contas de carteira:

- [Trabalhando com a Página inicial de conta da carteira \(na página 708\)](#)
- [Campos de conta da carteira \(na página 711\)](#)

## Controlando os principais contatos para contas da carteira

Para controlar os principais contatos das contas da carteira, adicione-os como contatos vinculados ao registro de conta da carteira.

### *Para controlar os principais contatos de contas da carteira*

- 1 Selecione o registro de conta da carteira.

Para obter instruções sobre como selecionar contas de carteira, consulte [Localizando registros \(na página 79\)](#).

- 2 Na página Conta da carteira - Detalhes, role para baixo até a seção Contatos e clique em Adicionar.  
**OBSERVAÇÃO:** talvez você precise adicionar a seção Contatos à sua apresentação. Para obter mais informações, consulte [Alterando a apresentação da sua página Detalhes \(na página 807\)](#).
- 3 Na página Lista de contatos, clique no ícone Pesquisa próxima à coluna Nome.
- 4 Na janela Pesquisa, você pode clicar em Novo para criar um novo registro do contato ou selecionar um contato existente.
- 5 Na página Lista de contatos, digite as informações conforme necessário.
- 6 Salve o registro.

### **Especificando subcontas da carteira**

Você pode indicar hierarquias da conta de carteira, como um fundo mútuo dentro de uma apólice de seguro de vida ou uma conta de corretagem, especificando um relacionamento pai/filho. Primeiro crie a conta de carteira pai e, em seguida, selecione essa conta como o pai da subconta de carteira ou filho.

As carteiras têm um relacionamento de um para muitos com subcontas de carteira. Por exemplo, você pode ter muitos fundos mútuos ou subcontas de estoque para a conta de carteira de corretagem.

#### ***Para criar uma subconta de carteira***

- 1 Selecione a conta de carteira pai.  
Para obter informações sobre como selecionar contas de carteira, consulte [Localizando registros \(na página 79\)](#).
- 2 Na página Detalhes da conta de carteira, role até a seção Subcontas de carteira e clique em Novo.  
**OBSERVAÇÃO:** você pode precisar adicionar a seção Subcontas de carteira ao layout. Para obter informações sobre como alterá-lo, consulte [Alterando a apresentação de página Detalhes \(consulte Alterando a apresentação da sua página Detalhes na página 807\)](#).
- 3 Preencha os campos na página Edição da conta de carteira aberta.
- 4 Salve o registro.

#### ***Para especificar a conta de carteira pai***

- 1 Selecione a subconta de carteira filho.  
Para obter instruções sobre como selecionar contas de carteira, consulte [Localizando registros \(na página 79\)](#).
- 2 Na página Edição da conta de carteira, clique no ícone Pesquisa próximo ao campo Conta de carteira pai.
- 3 Na janela Pesquisa, selecione a conta de carteira pai.
- 4 Salve o registro.

### **Campos de conta da carteira**

Use a página Conta da carteira - Editar para adicionar uma conta de carteira ou atualizar os detalhes de uma conta de carteira existente. A página Conta da carteira - Editar mostra o conjunto completo de campos de uma conta de carteira.

**OBSERVAÇÃO:** os administradores da empresa podem personalizar seu aplicativo de várias formas, como alterar os nomes dos tipos de registro, os campos e as opções nas listas de seleção. Dessa forma, as informações que você vê podem ser diferentes das informações padrão descritas nesta tabela.

A tabela a seguir fornece informações adicionais sobre os alguns campos.

Campo	Descrição
<b>Informações-Chave sobre a Conta</b>	
Número da Conta	Campo obrigatório. Limite de 100 caracteres.
Instituição	Campo de pesquisa da instituição vinculada a essa conta de carteira.
Produto	Campo de pesquisa do produto vinculado a essa conta de carteira.
Tipo de Conta	Uma lista de opções de tipos de conta disponíveis. Os valores padrão são: Contrato de anuidade, Política do grupo, 401K, Verificando, IRA, Seguro de vida, Fundo mútuo, Ganhos e Outros.
Contato Principal	Somente leitura.
Conta	Campo de pesquisa da conta vinculada a essa conta de carteira.
Receita	Receita vinculada a essa conta de carteira.
Data de compra	A data que a conta financeira foi aberta.
Data de venda/ cancelamento	A data em que a conta foi fechada. Se essa for uma holding individual, essa pode ser a data em que todas as ações foram vendidas.
Status	Status da conta da carteira. Os valores padrão são: Ativo, Pendente, Cota, Encerrado e Fechado.
Conta da carteira principal	A conta da carteira principal para a conta da carteira atual.
Proprietário	<p>O proprietário do registro de conta da carteira.</p> <p>Normalmente, o proprietário de um registro pode atualizar o registro, transferi-lo para outro proprietário ou excluí-lo. No entanto, o administrador da empresa pode ajustar os níveis de acesso para restringir ou expandir o acesso de um usuário.</p> <p>O valor no campo Proprietário afeta quais registros são incluídos nos relatórios que você ou os gerentes executam nas páginas do Analytics.</p> <p>Dependendo do modo de propriedade de registro configurado pelo administrador da empresa para o tipo de registro, você pode ver o campo Proprietário, ou o campo Livro, ou ambos os campos na página Detalhe do registro, e um ou ambos os campos podem estar em branco. Para obter mais informações sobre modos de propriedade de registro, consulte <a href="#">Sobre acesso a dados, compartilhamento de registros e propriedade de registro</a> (consulte <a href="#">Sobre acesso a dados, compartilhamento de registros e propriedade de registro</a> na página 50).</p>

Campo	Descrição
Grupo principal	Grupo principal do proprietário da carteira. Para versões anteriores a 13, esse campo é usado para definir Visibilidade do grupo para registros de Carteira. É recomendável que você use a funcionalidade de livro para substituir esse recurso. Para obter mais informações, consulte <a href="#">Processo de configuração de livros (na página 1549)</a> .
<b>Informações da apólice</b>	
Classe de risco	Define o nível de risco da carteira. Limite de 50 caracteres.
Prêmio	O custo da apólice de seguro nas unidades da sua moeda.
Valor nominal	O valor nominal da apólice de seguro nas unidades da sua moeda.
Data efetiva	A data de início da apólice de seguro.
Data de Expiração	A data de expiração da apólice de seguro.
<b>Informações de investimento</b>	
Valor total de ativos	O valor de todos os seus investimentos nas unidades da sua moeda.
Data de avaliação	A data da avaliação do total de ativos.
<b>Informações de empréstimo</b>	
Valor do empréstimo	O valor do empréstimo nas unidades da sua moeda.
Taxa anual (%)	A taxa de juros do seu empréstimo.
Vencimento	A data na qual o empréstimo deve ser pago.
Período	Somente leitura. A concatenação do Prazo e a Unidade do período.
Prazo	O período de tempo pelo qual o empréstimo é amortizado, geralmente expresso em meses.
Unidade do período	A lista de opções de possíveis unidades do período. Os valores padrão são: Dia, Semana, Mês e ano.
<b>Informações do cartão de crédito</b>	
Limite de crédito	O crédito máximo disponível para a conta.
Taxa anual (%)	A taxa de juros anual cobrada nas despesas arroladas no saldo.

**Campos de contato da carteira**

A tabela a seguir fornece informações sobre alguns campos que o administrador da empresa poderá disponibilizar e que será possível consultar no registro relacionado Contatos para uma conta da carteira.

Campo	Descrição
Principal segurado	Esta caixa de seleção indica que a pessoa é geralmente o proprietário da política pretendido, e a pessoa que preenche e assina uma solicitação de cobertura do seguro.
Proprietário	Esta caixa de seleção indica o dono da propriedade que está sendo segurada.
Nome do segurado	Esta caixa de seleção indica o indivíduo nomeado com o qual um contrato de seguro é firmado, e cujos interesses são protegidos pela política.

**OBSERVAÇÃO:** o administrador poderá personalizar o tipo de registro de portfolio do contato adicionando campos personalizados e campos personalizados de informações relacionadas que têm Contato ou Portfolio como o tipo de registro relacionado. O administrador poderá incluir os novos campos personalizados e os campos personalizados de informações relacionadas na apresentação da página do portfolio do contato. Você pode editar os campos personalizados nas seções de informações relacionadas ao portfolio do contato, mas não poderá editar os campos personalizados de informações relacionadas. Para obter informações sobre os campos de informações relacionadas personalizados e sobre como criá-los, consulte [Sobre os campos de informações relacionadas personalizados \(na página 1315\)](#) e [Criando campos de informações relacionadas personalizados \(na página 1317\)](#).

### Informações Relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a contas de carteira:

- [Trabalhando com a Página inicial de conta da carteira \(na página 708\)](#)
- [Gerenciando contas da carteira \(na página 710\)](#)

## Contas financeiras

Use as páginas Conta financeira para criar, atualizar e rastrear qualquer tipo de conta financeira. As contas financeiras costumam ser as contas financeiras de um contato ou negócio gerenciado pela instituição financeira. Porém, as contas financeiras também rastrear todas as contas financeiras de um contato ou negócio, inclusive essas contas em outras instituições financeiras.

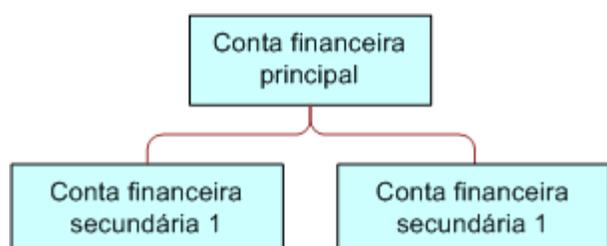
**OBSERVAÇÃO:** o administrador da empresa determina quais guias estão disponíveis para você. Se a responsabilidade do cargo não incluir rastrear informações da conta financeira, a guia Contas financeiras poderá ser excluída da configuração.

*Conta financeira* é um registro das transações financeiras entre instituições financeiras. Ela contém produtos financeiros sobre os quais a instituição financeira tem uma responsabilidade fiduciária específica. As contas financeiras fornecem uma estrutura para instituições financeiras a fim de gerenciar relacionamentos entre contatos e negócios.

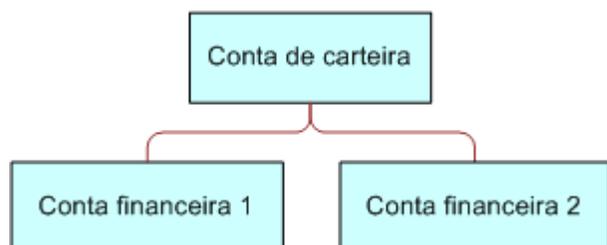
**OBSERVAÇÃO:** Dentro do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition, *Conta* é renomeada como *Conta comercial*. As contas comerciais representam uma entidade legal como um negócio, uma empresa ou um truste. Elas fornecem relacionamentos de pai e filho para dar suporte a divisões, departamentos e outras estruturas legais complexas.

Você usa contas financeiras para rastrear todos os tipos de contas financeiras, como ganhos, cheques, hipotecas, certificados de depósito, cartões de crédito, contas de depósito de demanda, investimentos, empréstimos, aposentadorias, educação etc.

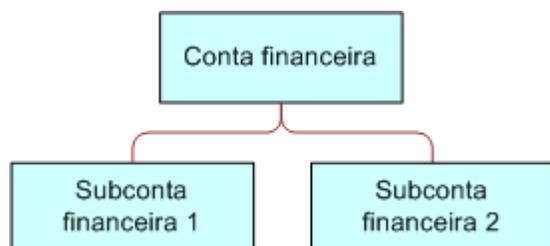
Usando contas financeiras, as instituições financeiras podem migrar de relacionamentos centrados em contas financeiras para relacionamentos centrados em clientes e famílias. Com esse recurso, você pode acessar informações da conta financeira de alto nível contidas nos campos Tipo de conta financeira, Saldo e Fusão para dar suporte a relações centradas em clientes e famílias, inclusive atividades, oportunidades, solicitações de serviço e calendários. As contas financeiras também dão suporte a hierarquias de contas e subcontas. Essas hierarquias permitem o agrupamento de contas em carteiras. Você usa o agrupamento de contas para agrupar contas financeiras em carteiras. As figuras a seguir mostram alguns exemplos de hierarquias. A Figura 1 mostra um relacionamento de pai e filho para uma conta financeira. A Figura 2 mostra um relacionamento de conta de carteira e de conta financeira. A Figura 3 mostra um relacionamento de conta financeira e de subconta.



Relacionamento entre pai e filho de conta financeira



Relacionamento entre conta de carteira e conta financeira



Relacionamento entre conta financeira e subconta

Você pode usar as páginas Conta financeira para identificar e criar um perfil da conta financeira. Você também pode usar as páginas Conta financeira para revisar as subcontas de uma conta financeira e outras informações relacionadas, inclusive:

- [Titulares da conta financeira \(na página 719\)](#)
- [Investimentos da conta financeira \(na página 722\)](#)
- [Transações financeiras \(na página 735\)](#)
- [Planos financeiros \(na página 725\)](#)
- [Apólices \(na página 760\)](#)
- [Oportunidades \(na página 335\)](#). Nas páginas Conta financeira, você pode exibir todas as oportunidades relativas a uma conta financeira.
- [Atividades](#). Nas páginas Conta financeira, você pode exibir todas as atividades relativas a uma conta financeira.
- [Solicitações de serviço \(na página 428\)](#). Nas páginas Conta financeira, você pode exibir todas as solicitações de serviço relativas a uma conta financeira.

- [Leads \(na página 263\)](#). Nas páginas Conta financeira, você pode exibir todos os leads relativos a uma conta financeira.

## Trabalhando com a Página inicial da conta financeira

A Página inicial da conta financeira é o ponto inicial para gerenciar contas financeiras.

**OBSERVAÇÃO:** o administrador da empresa pode personalizar a apresentação da sua Página inicial da conta financeira. Além disso, se a função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar seções à página e removê-las da página.

### Criando uma conta financeira

Você pode criar uma conta financeira clicando no botão Novo na seção Contas financeiras recém-modificadas. Para obter mais informações, consulte [Criando registros \(na página 54\)](#) e [Campos de conta financeira \(na página 717\)](#).

### Trabalhando com listas de contas financeiras

O Oracle CRM On Demand apresenta um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas. Você e seus gerentes podem criar listas adicionais, baseadas em diferentes critérios.

A tabela a seguir descreve as listas padrão de contas financeiras.

Lista de contas financeiras	Filtros
Todas as contas financeiras	Todas as contas financeiras nas quais você tem visibilidade
Contas financeiras recém-modificadas	Todas as contas financeiras que você modificou recentemente.

Para visualizar uma lista, clique no nome dela.

Para criar uma nova lista, clique em Nova. Para obter mais informações sobre criação de listas, consulte [Criando e refinando listas \(consulte Creating and Refining Lists na página 140\)](#).

Para revisar todas as listas disponíveis, criar uma nova, ou visualizar, editar ou excluir uma existente, clique em Gerenciar Listas. Essa página também inclui as listas padrão entregues pelo Oracle CRM On Demand. Essas listas são somente para exibição, portanto, não podem ser editadas ou excluídas.

### Exibindo contas financeiras recém-modificadas

A seção Contas financeiras recém-modificadas mostra as contas financeiras que foram modificadas mais recentemente.

Para expandir a lista, clique em Exibir lista completa.

### Adicionando seções à página inicial da conta financeira

Se sua função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, talvez você possa adicionar outras seções à sua Página inicial da conta financeira, dependendo do que o administrador da empresa disponibiliza para ser exibido na sua Página inicial da conta financeira.

O procedimento a seguir descreve como adicionar seções à sua Página inicial da conta financeira.

#### **Para adicionar seções à sua Página inicial da conta financeira**

- 1 Na Página inicial da conta financeira, clique em Editar apresentação.

- 2 Na página Apresentação da página inicial da conta financeira, clique nas setas para adicionar ou remover seções e para organizar as seções na página.
- 3 Clique em Salvar.

## Gerenciando contas financeiras

Para gerenciar contas financeiras, execute as seguintes tarefas:

- [Controlando as contas financeiras principais \(na página 717\)](#)

Para ver os procedimentos passo a passo que são comuns a vários tipos de registro, consulte:

- [Criando Registros \(na página 54\)](#)
- [Atualizando Detalhes dos Registros \(na página 123\)](#)
- Vinculando registros ao seu registro selecionado (consulte [Linking Records to Your Selected Record](#) na página 126)
- [Trabalhando com Listas \(na página 135\)](#)

**OBSERVAÇÃO:** Os administradores da empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, como alterar os nomes dos tipos de registro, campos e opções em listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a contas financeiras:

- [Trabalhando com a Página inicial da conta financeira \(na página 716\)](#)
- [Campos de conta financeira \(na página 717\)](#)

## Controlando as contas financeiras principais

Para permitir o controle da conta financeira principal de uma conta financeira, adicione a conta financeira principal ao campo Conta financeira principal na conta financeira da filial.

### *Para controlar uma conta financeira da filial*

- 1 Selecione a conta financeira.  
Para obter informações sobre como selecionar contas financeiras, consulte [Localizando registros \(na página 79\)](#).
- 2 Na página Detalhe da conta financeira, clique em Editar.
- 3 Na página Contas financeiras - Edição, selecione o campo Conta financeira principal e selecione uma conta financeira.

## Campos de conta financeira

Use a página Conta financeira - Edição para adicionar uma conta financeira ou atualizar os detalhes de uma conta financeira existente. A página Conta financeira - Edição mostra o conjunto completo de campos de uma conta financeira.

**DICA:** você pode indicar hierarquias de conta financeira, como uma conta financeira de aposentadoria, que é uma subsidiária de uma conta financeira de carteira, selecionando Conta financeira. Para obter mais informações sobre como indicar hierarquias, consulte [Controlando contas financeiras principais \(consulte Controlando as contas financeiras principais na página 717\)](#).

**OBSERVAÇÃO:** Os administradores da empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, como alterar os nomes dos tipos de registro, campos e opções em listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

A tabela a seguir fornece informações adicionais sobre os alguns campos.

Campo	Descrição
<b>Perfil da conta financeira</b>	
Número da conta financeira	O número da conta financeira. O limite deste campo é de 50 caracteres.
Tipo de conta financeira	O tipo de conta financeira como Ganhos, Crédito, Hipoteca, Investimento, Bens, Educação, Seguro.
Conta principal	A caixa de seleção é usada para indicar que essa conta financeira é a conta financeira principal.
Agência matriz	A agência matriz da conta financeira na instituição financeira.
Conta Financeira	O nome da conta financeira. O limite deste campo é de 50 caracteres.
Data de abertura	A data na qual a conta financeira foi aberta na instituição financeira.
Conjunta	A caixa de seleção usada para especificar que a conta financeira tem propriedade conjunta. Mais de um contato compartilham a propriedade da conta financeira.
Retido	A caixa de seleção é usada para indicar que essa conta financeira está sendo retida. <i>Retido</i> significa que essa conta financeira não está retida por essa instituição financeira, mas sim por outra.
Saldo	O campo de moeda que representa o saldo da conta financeira.
Saldo a partir de	A data e a hora em que o saldo foi atualizado pela última vez.
<b>Detalhes da conta financeira</b>	
ID de integração	O ID da integração das informações externas sobre a conta financeira. O limite deste campo é de 50 caracteres.
Instituição retida	O nome da instituição financeira na qual essa conta financeira está sendo retida.
Conta financeira principal	A conta financeira principal dessa conta financeira da filial.
<b>Integração da conta financeira</b>	
Descrição	A descrição detalhada da conta financeira.

Campo	Descrição
ID externo	O ID da origem externa das informações externas sobre a conta financeira. Esse campo tem um limite de 50 caracteres.
Última atualização externa	A data e a hora em que os dados para essa conta financeira foram atualizados pela última vez (da origem externa).
Origem externa	A origem das informações externas sobre o investimento da conta financeira, por exemplo, um nome de aplicativo, nome do banco de dados, nome da integração e assim por diante.
<b>Informações Adicionais</b>	
Proprietário	O proprietário do registro da conta financeira.  Dependendo do modo de propriedade de registro configurado pelo administrador da empresa para o tipo de registro, você pode ver o campo Proprietário, ou o campo Livro, ou ambos os campos na página Detalhe do registro, e um ou ambos os campos podem estar em branco. Para obter mais informações sobre modos de propriedade de registro, consulte <a href="#">Sobre acesso aos dados, compartilhamento de registro e propriedade de registro</a> (consulte <a href="#">Sobre acesso a dados, compartilhamento de registros e propriedade de registro</a> na página 50).

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a contas financeiras:

- [Trabalhando com a Página inicial da conta financeira \(na página 716\)](#)
- [Gerenciando contas financeiras \(na página 717\)](#)

## Titulares da conta financeira

Use as páginas Titular da conta financeira para criar, atualizar e controlar o relacionamento entre uma conta financeira e seus titulares. Um *titular da conta financeira* é qualquer contato que tem um relacionamento com a conta financeira (geralmente, o proprietário legal da conta financeira).

**OBSERVAÇÃO:** o administrador da sua empresa determinará quais guias estão disponíveis para você. Se sua função não incluir controlar informações do titular da conta financeira, a guia Titular da conta financeira poderá ser excluída da sua configuração.

O registro de um titular da conta financeira controla os relacionamentos entre contatos e contas financeiras, permitindo um entendimento total de quais contatos estão relacionados a quais contas financeiras, e quais contas financeiras estão relacionadas a quais contatos.

Ao usar os titulares da conta financeira, as instituições financeiras e os usuários podem controlar o relacionamento entre contatos e contas financeiras, bem como podem controlar atributos e detalhes específicos do relacionamento. Os titulares da conta financeira controlam a função de um contato em relação a uma conta financeira, como o proprietário legal, tutor, consultor, benfeitor, etc.

### Trabalhando com a Página inicial do titular da conta financeira

A Página inicial do titular da conta financeira é o ponto inicial para gerenciar titulares da conta financeira.

**OBSERVAÇÃO:** o administrador da empresa pode personalizar a apresentação da sua Página inicial do titular da conta financeira. Além disso, se a sua função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar seções à página e removê-las.

### Criando um titular da conta financeira

Você pode criar um titular da conta financeira clicando no botão Novo na seção Titulares da conta financeira recém-modificados. Para obter mais informações, consulte [Criando registros \(na página 54\)](#) e [Campos de titular da conta financeira \(na página 721\)](#).

### Trabalhando com listas de titulares da conta financeira

O Oracle CRM On Demand apresenta um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas. Você e seus gerentes podem criar listas adicionais, baseadas em diferentes critérios.

A tabela a seguir descreve as listas padrão dos titulares da conta financeira.

Lista de titulares da conta financeira	Filtros
Todos os titulares da conta financeira	Todos os titulares da conta financeira nos quais você tem visibilidade, independentemente de quem possui o titular da conta financeira
Titulares da conta financeira recém-modificados	Todos os titulares da conta financeira, classificados pela data de modificação

Para visualizar uma lista, clique no nome dela.

Para criar uma nova lista, clique em Nova. Para obter mais informações sobre criação de listas, consulte [Criando e refinando listas \(consulte Creating and Refining Lists na página 140\)](#).

Para revisar todas as listas disponíveis, criar uma nova, ou visualizar, editar ou excluir uma existente, clique em Gerenciar Listas. Essa página também inclui as listas padrão entregues pelo Oracle CRM On Demand. Essas listas são somente para exibição, portanto, não podem ser editadas ou excluídas.

### Exibindo titulares da conta financeira recém-modificados

A seção Titulares da conta financeira recém-modificados mostra os titulares da conta financeira que foram modificados mais recentemente.

Para expandir a lista, clique em Exibir lista completa.

### Adicionando seções à página inicial de titulares da conta financeira

Se sua função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, talvez você possa adicionar outras seções à sua Página inicial do titular da conta financeira, dependendo do que o administrador da empresa disponibiliza para ser exibido na sua Página inicial do titular da conta financeira.

O procedimento a seguir descreve como adicionar seções à sua Página inicial do titular da conta financeira.

#### **Para adicionar seções à sua Página inicial do titular da conta financeira**

- 1 Na Página inicial do titular da conta financeira, clique em Editar apresentação.
- 2 Na página Apresentação da página inicial do titular da conta financeira, clique nas setas para adicionar ou remover seções e para organizar as seções na página.
- 3 Clique em Salvar.

### Informações Relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao titular da conta financeira:

- [Gerenciando titulares da conta financeira \(na página 721\)](#)
- [Campos de titular da conta financeira \(na página 721\)](#)

## Gerenciando titulares da conta financeira

Para ver os procedimentos passo a passo que são comuns a vários tipos de registro, consulte:

- [Criando Registros \(na página 54\)](#)
- [Atualizando Detalhes dos Registros \(na página 123\)](#)
- Vinculando registros ao seu registro selecionado (consulte [Linking Records to Your Selected Record](#) na página 126)
- [Trabalhando com Listas \(na página 135\)](#)

**OBSERVAÇÃO:** Os administradores da empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, como alterar os nomes dos tipos de registro, campos e opções em listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Trabalhando com a Página inicial do titular da conta financeira \(na página 719\)](#)
- [Campos de titular da conta financeira \(na página 721\)](#)

## Campos de titular da conta financeira

Use a página Titular da conta financeira - Edição para adicionar um titular da conta financeira ou para atualizar detalhes de um titular da conta financeira existente. A página Titular da conta financeira - Edição mostra o conjunto completo de campos de um titular da conta financeira.

**DICA:** é possível editar as informações do titular da conta financeira na página [Lista de titulares da conta financeira](#) e na página [Detalhes do titular da conta financeira](#). Para obter mais informações sobre como atualizar registros, consulte [Atualizando detalhes do registro](#) (consulte [Atualizando detalhes dos registros](#) na página 123).

**OBSERVAÇÃO:** Os administradores da empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, como alterar os nomes dos tipos de registro, campos e opções em listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

A tabela a seguir fornece informações adicionais sobre os alguns campos.

Campo	Descrição
<b>Perfil do titular da conta financeira</b>	
Nome do titular da conta financeira	O nome do titular da conta financeira (geralmente, um contato). Esse campo tem um limite de 100 caracteres.
Conta Financeira	A conta financeira com a qual o titular da conta financeira está associado.
Função	A função do titular da conta financeira. Um titular da conta financeira pode ter mais de uma função. Algumas funções de exemplo são: Tutor legal, Proprietário, Advogado e Influenciador.

Campo	Descrição
Contato Principal	Indica se o titular da conta financeira é o contato principal da conta financeira.
Unido	A data na qual o titular da conta financeira foi associado pela primeira vez à conta financeira. Ela pode ser diferente da Data de abertura na conta financeira. Por exemplo, um tutor legal pode ser atribuído a (ou receber responsabilidade por) uma conta financeira, após a data em que a conta financeira foi aberta.
ID externo	O ID da origem externa das informações externas sobre o titular da conta financeira. O limite deste campo é de 50 caracteres.
Origem externa	A origem das informações externas sobre o titular da conta financeira, por exemplo, um nome de aplicativo, nome do banco de dados, nome da integração e assim por diante. O limite deste campo é de 50 caracteres.
Última atualização externa	A data e a hora em que os dados para esse titular da conta financeira foram atualizados pela última vez (da origem externa).

### Tópicos relacionados

Consulte o seguinte tópico de informações relacionadas:

- [Trabalhando com a Página inicial do titular da conta financeira \(na página 719\)](#)

## Investimentos da conta financeira

Use as páginas Investimento da conta financeira para criar, atualizar e controlar produtos financeiros mantidos por uma conta financeira específica. Os investimentos da conta financeira geralmente são o total de todas as transações de conta financeira de um único produto financeiro para uma conta financeira.

Os investimentos da conta financeira permitem que você saiba quais produtos financeiros são mantidos por cada conta financeira. Os investimentos da conta financeira podem ser usados para controlar todos os tipos de produtos financeiros, como:

- Ativos físicos (por exemplo, imóvel, arte e carro)
- Instrumentos financeiros (por exemplo, título, ação e fundo mútuo)
- Serviços financeiros e empréstimos (por exemplo, hipoteca, linha de crédito)
- Qualquer outro instrumento definido por você nos produtos financeiros

Ao usar investimentos da conta financeira, as instituições financeiras podem entregar informações resumidas sobre contas financeiras do cliente a partir dos respectivos aplicativos dos departamentos administrativos e de serviços financeiros. Essas informações fornecem exibições baseadas em clientes ou famílias. As informações detalhadas sobre os investimentos da conta financeira ficam disponíveis no Oracle CRM On Demand quando você está gerenciando o relacionamento com o cliente, como a quantidade, os preços, o desempenho e as datas importantes (como a data da compra).

**OBSERVAÇÃO:** o administrador da sua empresa determinará quais guias estão disponíveis para você. Se sua função não incluir controlar informações da conta financeira, a guia Investimento da conta financeira poderá ser excluída da sua configuração.

## Trabalhando com a Página inicial de investimento da conta financeira

A Página inicial de investimento da conta financeira é o ponto inicial para gerenciar investimentos da conta financeira.

**OBSERVAÇÃO:** o administrador da empresa pode personalizar a apresentação da sua Página inicial de investimento da conta financeira. Além disso, se sua função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar seções à página e removê-las da página.

### Criando um investimento da conta financeira

Você pode criar um investimento da conta financeira clicando no botão Novo na seção Investimentos da conta financeira recém-modificados. Para obter mais informações, consulte [Criando registros \(na página 54\)](#) e [Campos de investimento da conta financeira \(na página 724\)](#).

### Trabalhando com listas de investimentos da conta financeira

O Oracle CRM On Demand apresenta um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas. Você e seus gerentes podem criar listas adicionais, baseadas em diferentes critérios.

A tabela a seguir descreve as listas padrão dos investimentos da conta financeira.

Lista de investimentos da conta financeira	Filtros
Todos os investimentos da conta financeira	Todos os investimentos da conta financeira nos quais você tem visibilidade, independentemente de quem possui o investimento da conta financeira
Investimentos da conta financeira recém-modificados	Todos os investimentos da conta financeira, classificados pela data de modificação

Para visualizar uma lista, clique no nome dela.

Para criar uma nova lista, clique em Nova. Para obter mais informações sobre criação de listas, consulte [Criando e refinando listas \(consulte Creating and Refining Lists na página 140\)](#).

Para revisar todas as listas disponíveis, criar uma nova, ou visualizar, editar ou excluir uma existente, clique em Gerenciar Listas. Essa página também inclui as listas padrão entregues pelo Oracle CRM On Demand. Essas listas são somente para exibição, portanto, não podem ser editadas ou excluídas.

### Exibindo investimentos da conta financeira recém-modificados

A seção Investimentos da conta financeira recém-modificados mostra os investimentos da conta financeira que foram modificados mais recentemente.

Para expandir a lista, clique em Exibir lista completa.

### Adicionando seções à página inicial de investimento da conta financeira

Se sua função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, talvez você possa adicionar outras seções à sua Página inicial de investimento da conta financeira, dependendo do que o administrador da empresa configurou.

O procedimento a seguir descreve como adicionar seções à sua Página inicial de investimento da conta financeira.

#### ***Para adicionar seções à sua Página inicial de investimento da conta financeira***

- 1 Na Página inicial de investimento da conta financeira, clique em Editar apresentação.

- 2 Na página Apresentação da página inicial de investimento da conta financeira, clique nas setas para adicionar ou remover seções e para organizar as seções na página.
- 3 Clique em Salvar.

## Gerenciando investimentos da conta financeira

Para ver os procedimentos passo a passo que são comuns a vários tipos de registro, consulte:

- [Criando Registros \(na página 54\)](#)
- [Atualizando Detalhes dos Registros \(na página 123\)](#)
- Vinculando registros ao seu registro selecionado (consulte [Linking Records to Your Selected Record](#) na página 126)
- [Trabalhando com Listas \(na página 135\)](#)

**OBSERVAÇÃO:** Os administradores da empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, como alterar os nomes dos tipos de registro, campos e opções em listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

### Informações Relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Campos de investimento da conta financeira \(na página 724\)](#)

## Campos de investimento da conta financeira

Use a página Investimento da conta financeira - Edição para adicionar um investimento da conta financeira ou atualizar detalhes de um investimento da conta financeira existente. A página Investimento da conta financeira - Edição mostra o conjunto completo de campos de um investimento da conta financeira.

**OBSERVAÇÃO:** Os administradores da empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, como alterar os nomes dos tipos de registro, campos e opções em listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

A tabela a seguir fornece informações adicionais sobre alguns campos.

Campo	Descrição
<b>Perfil de investimentos da conta financeira</b>	
Conta financeira	A conta financeira associada ao investimento da conta financeira.
Produto Financeiro	O produto financeiro associado ao investimento da conta financeira.
Nome dos investimentos da conta financeira	O nome exclusivo do investimento da conta financeira.
Quantidade	O número de unidades do produto financeiro dos investimentos desse produto financeiro para essa conta financeira. Essa informação geralmente é fornecida por uma origem externa.

Campo	Descrição
Preço de compra	O preço de compra dos investimento desse produto financeiro para essa conta financeira. Essa informação geralmente é fornecida por uma origem externa.
Data de compra	A data em que os investimento desse produto financeiro para essa conta financeira foram comprados. Essa informação geralmente é fornecida por uma origem externa.
Valor	O valor dos investimentos (isto é, o preço de compra multiplicado pela quantidade). Essa informação geralmente é fornecida por uma origem externa.
Desempenho	A porcentagem de ganho ou perda dos investimentos desse produto financeiro para essa conta financeira. Essa informação geralmente é fornecida por uma origem externa.
<b>Integração de investimentos da conta financeira</b>	
ID de integração	O ID da integração das informações externas sobre os investimentos da conta financeira. O limite deste campo é de 50 caracteres.
ID externo	O ID da origem externa das informações externas sobre os investimentos da conta financeira. O limite deste campo é de 50 caracteres.
Origem externa	A origem das informações externas sobre o investimento da conta financeira, por exemplo, um nome de aplicativo, nome do banco de dados, nome da integração e assim por diante.
Última atualização externa	A data e a hora em que os dados para esse investimento da conta financeira foram atualizados pela última vez (de uma origem externa).

## Planos financeiros

Use as páginas Plano financeiro para criar, atualizar e controlar planos financeiros de uma conta financeira. Geralmente, os *Planos financeiros* são o plano financeiro de um contato ou empresa de uma ou mais contas financeiras específicas que uma instituição financeira gerencia.

**OBSERVAÇÃO:** o administrador da empresa determina quais guias estão disponíveis para você. Se a responsabilidade do cargo não incluir controlar informações de plano da conta financeira, a guia Plano financeiro poderá ser excluída da sua configuração.

Um plano financeiro permite o planejamento financeiro de alto nível fornecendo acesso a informações como status, estágio do plano e aprovações. Ele também fornece links para os aplicativos dos departamentos administrativos e de serviços financeiros. O lote que é alimentado e atualizado a partir dos serviços Web geralmente são usados para integrar informações do departamento administrativo e de serviços financeiro no Oracle CRM On Demand.

Ao usar planos financeiros, as instituições financeiras podem integrar o gerenciamento de relacionamento do cliente com tarefas de planejamento financeiro, workflows e materiais de distribuição em todo o ciclo de vida do planejamento financeiro. Ao usar esse recurso, você pode controlar atividades, oportunidades, solicitações de serviço e leads para um plano financeiro para ativar o planejamento financeiro centrado na família e no cliente.

Você pode usar as páginas Plano financeiro para identificar e criar o perfil de um plano financeiro. Também é possível usar as páginas Plano financeiro para revisar subcontas de um plano financeiro e outras informações relacionadas, incluindo:

- **Oportunidade.** Para obter mais informações, consulte [Sobre oportunidades e previsões \(na página 335\)](#).
- **Atividade.** Para obter mais informações, consulte [Campos de atividade \(na página 248\)](#).
- **Solicitação de Serviço.** Para obter mais informações, consulte [Processo de Gerenciamento de Solicitações de Serviço \(na página 427\)](#).
- **Lead.** Para obter mais informações, consulte [Leads \(na página 263\)](#).

## Trabalhando com a Página inicial do plano financeiro

A Página inicial do plano financeiro é o ponto inicial para gerenciar planos financeiros.

**OBSERVAÇÃO:** o administrador da empresa pode personalizar a apresentação da sua Página inicial do plano financeiro. Além disso, se sua função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar seções à página e removê-las da página.

### Criando um plano financeiro

Você pode criar um plano financeiro clicando n botão Novo na seção Planos financeiros recém-modificados. Para obter mais informações, consulte [Criando registros \(na página 54\)](#) e [Campos de plano financeiro \(na página 727\)](#).

### Trabalhando com listas de planos financeiros

O Oracle CRM On Demand apresenta um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas. Você e seus gerentes podem criar listas adicionais, baseadas em diferentes critérios.

A tabela a seguir descreve as listas padrão para planos financeiros.

Lista de planos financeiros	Filtros
Todos os planos financeiros	Todos os planos financeiros no qual você tem visibilidade, independentemente de quem possui o plano financeiro.
Planos financeiros recém-modificados	Todos os planos financeiros com seu nome no campo Proprietário, classificados pela data de modificação.

Para visualizar uma lista, clique no nome dela.

Para criar uma nova lista, clique em Nova. Para obter mais informações sobre criação de listas, consulte [Criando e refinando listas \(consulte Creating and Refining Lists na página 140\)](#).

Para revisar todas as listas disponíveis, criar uma nova, ou visualizar, editar ou excluir uma existente, clique em Gerenciar Listas. Essa página também inclui as listas padrão entregues pelo Oracle CRM On Demand. Essas listas são somente para exibição, portanto, não podem ser editadas ou excluídas.

### Exibindo planos financeiros recém-modificados

A seção Planos financeiros recém-modificados mostra os planos financeiros que você exibiu mais recentemente.

Para expandir a lista, clique em Exibir lista completa.

### Adicionando seções à página inicial do plano financeiro

Se sua função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar outras seções à sua Página inicial do plano financeiro, dependendo de quais seções o administrador da empresa disponibilizou para exibição na sua Página inicial do plano financeiro.

O procedimento a seguir descreve como adicionar seções à sua Página inicial do plano financeiro.

**Para adicionar seções à sua Página Inicial do plano financeiro.**

- 1 Na Página inicial do plano financeiro, clique em Editar apresentação.
- 2 Na página Apresentação da página inicial do plano financeiro, clique nas setas para adicionar ou remover seções e para organizar as seções na página.
- 3 Clique em Salvar.

## Gerenciando planos financeiros

Para ver os procedimentos passo a passo que são comuns a vários tipos de registro, consulte:

- [Criando Registros \(na página 54\)](#)
- [Atualizando Detalhes dos Registros \(na página 123\)](#)
- Vinculando registros ao seu registro selecionado (consulte [Linking Records to Your Selected Record](#) na página 126)
- [Trabalhando com Listas \(na página 135\)](#)

**OBSERVAÇÃO:** Os administradores da empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, como alterar os nomes dos tipos de registro, campos e opções em listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Trabalhando com a página inicial Plano financeiro](#) (consulte [Trabalhando com a Página inicial do plano financeiro](#) na página 726)
- [Campos de plano financeiro \(na página 727\)](#)

## Campos de plano financeiro

Use a página Plano financeiro - Edição para adicionar um plano financeiro ou atualizar os detalhes de um plano financeiro existente. A página Plano financeiro - Edição mostra o conjunto completo de campos de um plano financeiro.

**DICA:** você também pode editar planos financeiros na página [Lista de planos financeiros](#) e na página [Detalhes do plano financeiro](#). Para obter mais informações sobre como atualizar registros, consulte [Atualizando detalhes do registro](#)

**OBSERVAÇÃO:** Os administradores da empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, como alterar os nomes dos tipos de registro, campos e opções em listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

A tabela a seguir fornece informações adicionais relacionadas a alguns dos campos de Plano financeiro.

Campo	Descrição
<b>Perfil do plano financeiro</b>	
Nome do plano financeiro	O nome do plano financeiro.

Campo	Descrição
Tipo	O tipo de plano financeiro. Os exemplos são: aposentadoria, carteira, bens, educação, etc.
Conta Financeira	A conta financeira à qual o plano está associado.
Status	O status do plano financeiro. Os exemplos são: Em andamento, Ativo, Aprovado, Em revisão pelo gerenciamento, Em revisão pelo cliente, etc.
Enviado para contato	Marque a caixa de seleção para indicar se esse plano financeiro foi enviado ao contato.
Aprovado pelo contato	Marque a caixa de seleção para indicar se esse plano financeiro foi aprovado pelo contato.
<b>Resumo do plano financeiro</b>	
Origem externa	A origem das informações externas sobre o plano financeiro, por exemplo, um nome de aplicativo, de banco de dados, de integração, e assim por diante. Esse campo limita-se a 50 caracteres.
Última atualização externa	A data e a hora em que os dados para esse plano financeiro foram atualizados pela última vez (da origem externa).
ID de integração	O ID da integração para esse plano financeiro.
Descrição	A descrição detalhada do plano financeiro. Esse campo limita-se a 16350 caracteres.
<b>Informações Adicionais</b>	
Proprietário	O proprietário do registro do plano financeiro.  Dependendo do modo de propriedade de registro configurado pelo administrador da empresa para o tipo de registro, você pode ver o campo Proprietário, ou o campo Livro, ou ambos os campos na página Detalhe do registro, e um ou ambos os campos podem estar em branco. Para obter mais informações sobre modos de propriedade de registro, consulte <a href="#">Sobre acesso a dados, compartilhamento de registros e propriedade de registro</a> (consulte <a href="#">Sobre acesso a dados, compartilhamento de registros e propriedade de registro</a> na página 50).

### Informações Relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a planos financeiros:

- [Trabalhando com a página inicial Plano financeiro](#) (consulte [Trabalhando com a Página inicial do plano financeiro](#) na página 726)
- [Gerenciando planos financeiros](#) (na página 727)

## Produtos financeiros

Use as páginas de Produtos financeiros para criar, atualizar e rastrear qualquer tipo de produto financeiro.

**OBSERVAÇÃO:** o administrador da empresa determina quais guias estão disponíveis para você. Se a responsabilidade do cargo não incluir a responsabilidade de rastrear informações financeiras sobre o produto, a guia Produtos financeiros poderá ser excluída da sua configuração.

Um *produto financeiro* no Oracle CRM On Demand pode ser uma mercadoria física ou um serviço específico que uma instituição financeira oferece a seus clientes ou um agrupamento de produtos financeiros, mas também pode se referir a qualquer produto financeiro de qualquer instituição financeira.

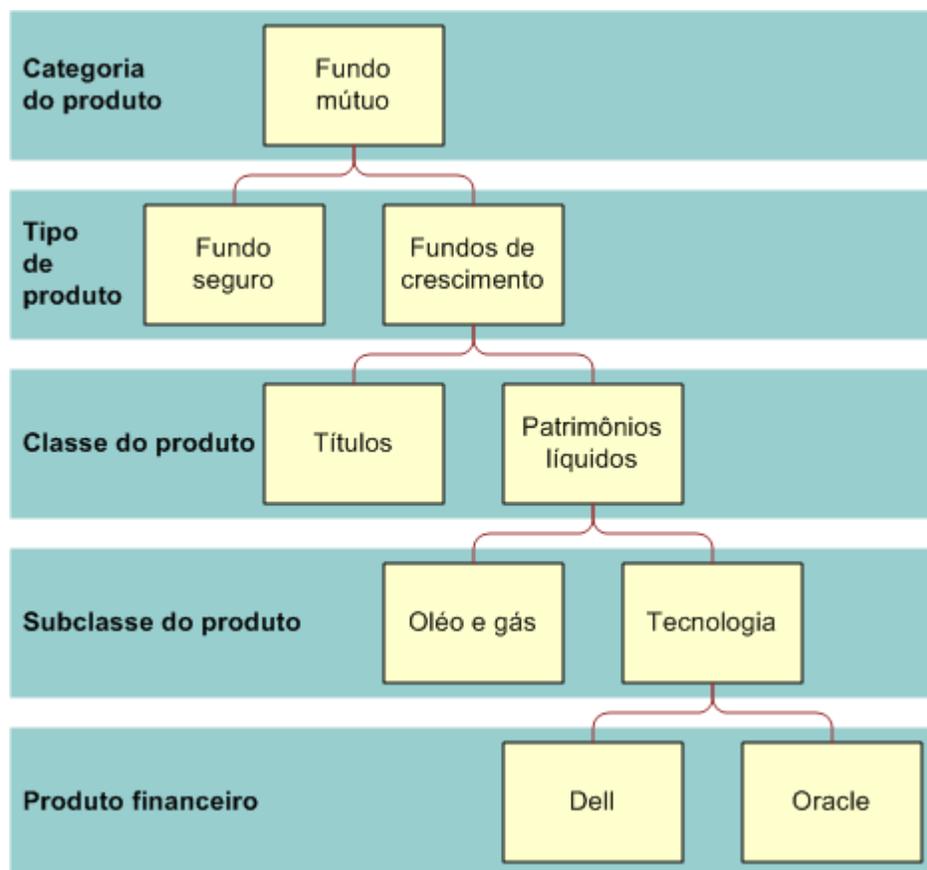
Os produtos financeiros podem ser usados para rastrear tipos de produtos financeiros, como empréstimos, depósitos diretos (contas corrente e poupança), depósitos a juros de mercado (ou contas do mercado financeiro), depósitos a prazo (ou certificados de depósitos), e assim por diante. Os produtos financeiros também podem ser patrimônios líquidos, derivativos, contas separadas e fundos mútuos ou de limite.

Com o uso de registros de produtos financeiros, as instituições financeiras podem exibir os detalhes sobre produtos financeiros, incluindo detalhes de produtos de alto nível, links de URLs para sites Web de produtos financeiros ou catálogos. Usando este recurso, você pode acessar os detalhes de produtos financeiros mais recentes e as informações relacionadas sobre atividades, oportunidades, solicitações de serviço e calendários para seus clientes.

O tipo de registro de produto financeiro também suporta hierarquias de produtos financeiros. Essas hierarquias permitem separar produtos financeiros em grupos, por exemplo, ofertas empacotadas, fundos mútuos ou qualquer outra multi-hierarquia ou multiagrupamento necessário.

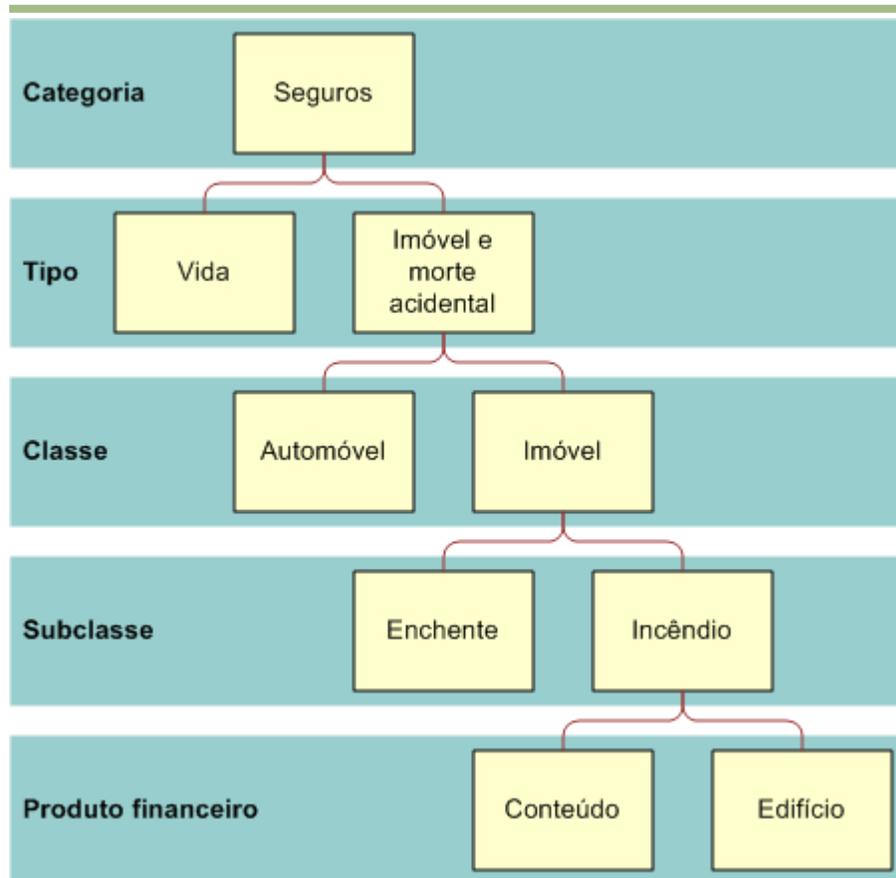
Alguns exemplos de hierarquias de produto financeiro são mostrados nas figuras a seguir.

A Figura 4 mostra um exemplo de hierarquia de fundo mútuo.



Exemplo de hierarquia de fundo mútuo

A Figura 5 mostra um exemplo de hierarquia de apólice de seguro.



Exemplo de hierarquia de apólice de seguro

## Trabalhando com a página inicial Produtos financeiros

A página inicial Produtos financeiros é o ponto de partida para o gerenciamento de produtos financeiros.

**OBSERVAÇÃO:** o administrador da sua empresa pode personalizar a apresentação de sua página inicial Produtos financeiros. Além disso, se a função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar seções à página e removê-las da página.

### Criando um registro de produto financeiro

Você pode criar um registro de produto financeiro clicando no botão Novo, na seção Produtos financeiros modificados recentemente. Para obter mais informações, consulte [Criando registros \(na página 54\)](#) e [Campos de produtos financeiros \(na página 733\)](#).

**DICA:** você pode indicar hierarquias de produtos financeiros, como um patrimônio líquido que seja subsidiário de um fundo mútuo, selecionando o campo Produto financeiro principal. Para obter mais informações sobre hierarquias de produtos financeiros, consulte [Rastreando produtos financeiros principais \(na página 733\)](#).

### Trabalhando com listas de produtos financeiros

O Oracle CRM On Demand apresenta um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas. Você e seus gerentes podem criar listas adicionais, baseadas em diferentes critérios.

A tabela a seguir descreve as listas padrão de produtos financeiros.

Lista de produtos financeiros	Filtros
Todos os produtos financeiros	Todos os produtos financeiros que você possa visualizar, independentemente do proprietário desses produtos financeiros.
Produtos financeiros modificados recentemente	Todos os produtos financeiros com o seu nome no campo Proprietário, classificados pela data de modificação.

Para visualizar uma lista, clique no nome dela.

Para criar uma nova lista, clique em Nova. Para obter mais informações sobre criação de listas, consulte Criando e refinando listas (consulte [Creating and Refining Lists](#) na página 140).

Para revisar todas as listas disponíveis, criar uma nova, ou visualizar, editar ou excluir uma existente, clique em Gerenciar Listas. Essa página também inclui as listas padrão entregues pelo Oracle CRM On Demand. Essas listas são somente para exibição, portanto, não podem ser editadas ou excluídas.

### Exibindo produtos financeiros modificados recentemente

A seção Produtos financeiros modificados recentemente mostra os produtos financeiros que você exibiu mais recentemente.

Para expandir a lista, clique em Exibir lista completa.

### Adicionando seções à página inicial de produtos financeiros

Se a sua função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar outras seções à página inicial de produtos financeiros, dependendo de quais seções o administrador de sua empresa disponibilizou para exibição na página inicial de produtos financeiros.

O procedimento a seguir descreve como adicionar seções à página inicial de produtos financeiros.

#### Para adicionar seções à página inicial de produtos financeiros

- 1 Na página inicial de produtos financeiros, clique em Editar apresentação.
- 2 Na página Apresentação da página inicial Produtos financeiros, clique nas setas para adicionar ou remover seções e para organizar as seções na página.
- 3 Clique em Salvar.

## Gerenciando produtos financeiros

Para gerenciar produtos financeiros, execute a seguinte tarefa:

- [Rastreamento de produtos financeiros principais \(na página 733\)](#)

Para ver os procedimentos passo a passo que são comuns a vários tipos de registro, consulte:

- [Criando Registros \(na página 54\)](#)
- [Atualizando Detalhes dos Registros \(na página 123\)](#)
- Vinculando registros ao seu registro selecionado (consulte [Linking Records to Your Selected Record](#) na página 126)
- [Trabalhando com Listas \(na página 135\)](#)

**OBSERVAÇÃO:** Os administradores da empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, como alterar os nomes dos tipos de registro, campos e opções em listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a produtos financeiros:

- Trabalhando com a página inicial Plano financeiro (consulte [Trabalhando com a Página inicial do plano financeiro](#) na página 726)
- Campos de produtos financeiros (na página 733)

### Rastreando produtos financeiros principais

Para permitir o rastreamento de um produto financeiro principal, adicione o produto financeiro principal ao campo Produto financeiro principal no produto financeiro filho.

#### *Para rastrear um produto financeiro principal*

- 1 Selecione o produto financeiro.  
Para obter mais informações sobre seleção de um produto financeiro, consulte [Localizando registros \(na página 79\)](#).
- 2 Na página Produto financeiro - Detalhe, clique em Editar.
- 3 Na página Produto financeiro - Edição, selecione o campo Produto financeiro principal e selecione um produto financeiro.

### Campos de produtos financeiros

Use a página Produtos financeiros - Edição para adicionar um produto financeiro ou atualizar detalhes de um produto financeiro existente. Essa página mostra o conjunto completo de campos referentes a um produto financeiro.

**DICA:** você também pode editar produtos financeiros nas páginas [Produtos financeiros - Lista](#) e [Produtos financeiros - Detalhe](#). Para obter mais informações sobre como atualizar registros, consulte [Atualizando detalhes do registro \(consulte Atualizando detalhes dos registros na página 123\)](#).

**OBSERVAÇÃO:** Os administradores da empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, como alterar os nomes dos tipos de registro, campos e opções em listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

A tabela a seguir fornece informações adicionais sobre alguns dos campos de Produtos financeiros.

Campo	Descrição
<b>Perfil da conta financeira</b>	
Nome do Produto Financeiro	Nome comum do produto financeiro. São exemplos: Oracle Corporation, Fundo Mútuo X, Poupança Ouro, Melhor Hipoteca, e assim por diante.
Categoria	Categoria de produto financeiro. (A hierarquia recomendável é a seguinte: tipo, categoria, classe, subclasse, produto financeiro, produto financeiro filho, mais filhos, se necessário.)
Tipo	Tipo de produto financeiro. Exemplos: Fundos de crescimento, Fundo de crescimento, Fundo de proteção.

<b>Campo</b>	<b>Descrição</b>
Classe	Classe de produto financeiro. Exemplos: Patrimônios Líquidos, Títulos.
Subclasse	Subclasse do produto financeiro. Exemplos: Tecnologia, Óleo e gás.
Produto financeiro pai	Produto financeiro principal deste produto.
ID do produto financeiro	ID do produto financeiro que a instituição financeira usa para identificar um produto financeiro em seu hub de produto financeiro ou entidade equivalente.
MDM - ID de hub do produto	O ID do produto financeiro que o setor financeiro ou a empresa externa usa para identificar um produto financeiro em um hub de produto financeiro do gerenciamento de dados principais (MDM) externo.
Preço Atual	Preço do produto financeiro. O preço pode ser fornecido por uma origem externa, como preço de mercado, ou interna, como uma tabela de preços.
Origem do preço	A origem das informações sobre preços do produto financeiro, por exemplo, nome da aplicação, nome do banco de dados, nome de integração, e assim por diante.
Preço atual - Última atualização	Data e hora da última atualização de preço deste produto financeiro (a partir da origem do preço).
<b>Catálogo de produtos</b>	
URL do produto	URL da localização do catálogo deste produto financeiro. Geralmente, é um produto financeiro externo e uma URL.
Visão geral do produto	Informações resumidas ou introdutórias sobre o produto financeiro. O limite deste campo é de 16.350 caracteres.
Catálogo de produtos	A URL de um catálogo de produtos financeiros que contém este produto financeiro. A URL geralmente é uma URL de produto financeiro interno.
<b>Visão geral do produto financeiro</b>	
ID externo	ID da origem externa das informações externas sobre o titular do produto financeiro. O limite deste campo é de 50 caracteres.
Origem externa	A origem das informações externas sobre o produto financeiro, por exemplo, nome da aplicação, nome do banco de dados, nome de integração, e assim por diante.
Última atualização externa	Data e hora da última atualização dos dados deste produto financeiro (a partir da origem externa).

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a produtos financeiros:

- [Produtos financeiros \(na página 729\)](#)
- [Trabalhando com a página inicial Produtos financeiros \(na página 731\)](#)
- [Gerenciando produtos financeiros \(na página 732\)](#)

## Transações financeiras

Use as páginas de Transações financeiras para criar, atualizar e rastrear qualquer tipo de transação financeira de uma conta financeira específica. *Transações financeiras* são as transações individuais de uma conta financeira referente a todos os produtos financeiros.

**OBSERVAÇÃO:** o administrador da empresa determina quais guias estão disponíveis para você. Se o seu trabalho não incluir a responsabilidade de rastrear informações da transação financeira, a guia *Transação financeira* poderá ser excluída da sua configuração.

Os registros de transação financeira permitem que você determine quais contas financeiras têm quais transações em relação a todos os produtos financeiros. Essas informações fornecem uma exibição completa de transações financeiras, organizada por conta financeira. Você pode usar os registros de transação financeira para rastrear todos os tipos de transações de produtos financeiros, como compra, venda, transação de alto valor, resgate, depósito, retirada e qualquer outro instrumento definido por você nos produtos financeiros.

Usando transações financeiras, as instituições financeiras podem fornecer informações resumidas a partir de suas aplicações de middle office ou back office sobre as contas financeiras de clientes. Essas informações fornecem exibições baseadas em clientes ou famílias. As informações detalhadas sobre as transações financeiras, como quantidade, preços e datas importantes (como datas de compra), estão disponíveis no Oracle CRM On Demand quando você está gerenciando o relacionamento com o cliente.

### Trabalhando com a página inicial Transação financeira

A página inicial Transação financeira é o ponto de partida para o gerenciamento de transações financeiras.

**OBSERVAÇÃO:** o administrador da sua empresa pode personalizar a apresentação de sua página inicial Transação financeira. Além disso, se a sua função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar seções à página e removê-las.

#### Criando uma transação financeira

Você pode criar uma transação financeira clicando no botão Nova, na seção Transação financeira modificada recentemente. Para obter mais informações, consulte [Criando registros \(na página 54\)](#) e Campos de transação financeira (consulte [Campos de transações financeiras](#) na página 736).

#### Trabalhando com listas de transações financeiras

O Oracle CRM On Demand apresenta um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas. Você e seus gerentes podem criar listas adicionais, baseadas em diferentes critérios.

A tabela a seguir descreve as listas padrão de transações financeiras:

Lista de transações financeiras	Filtros
Todas as transações financeiras	Todas as transações financeiras que você possa visualizar, independentemente do proprietário da transação financeira.
Transações financeiras modificadas recentemente	Todas as transações financeiras, classificadas pela data de modificação.

Para visualizar uma lista, clique no nome dela.

Para criar uma nova lista, clique em Nova. Para obter mais informações sobre criação de listas, consulte Criando e refinando listas (consulte [Creating and Refining Lists](#) na página 140).

Para revisar todas as listas disponíveis, criar uma nova, ou visualizar, editar ou excluir uma existente, clique em Gerenciar Listas. Essa página também inclui as listas padrão entregues pelo Oracle CRM On Demand. Essas listas são somente para exibição, portanto, não podem ser editadas ou excluídas.

### **Exibindo transações financeiras modificadas recentemente**

A seção Transações financeiras modificadas recentemente mostra as transações financeiras que foram modificadas mais recentemente, classificadas pela data de modificação.

Para expandir a lista, clique em Exibir lista completa.

### **Adicionando seções à página inicial de transações financeiras**

Se a sua função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar outras seções à sua página inicial Transações financeiras, dependendo da configuração definida pelo administrador da empresa.

O procedimento a seguir descreve como adicionar seções à página inicial Transações financeiras.

#### ***Para adicionar seções à página inicial Transações financeiras***

- 1 Na página inicial Transações financeiras, clique em Editar apresentação.
- 2 Na página Apresentação da página inicial Transações financeiras, clique nas setas para adicionar ou remover seções e para organizar as seções na página.
- 3 Clique em Salvar.

## **Gerenciando transações financeiras**

Para ver os procedimentos passo a passo que são comuns a vários tipos de registro, consulte:

- [Criando Registros \(na página 54\)](#)
- [Atualizando Detalhes dos Registros \(na página 123\)](#)
- Vinculando registros ao seu registro selecionado (consulte [Linking Records to Your Selected Record](#) na página 126)
- [Trabalhando com Listas \(na página 135\)](#)

**OBSERVAÇÃO:** Os administradores da empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, como alterar os nomes dos tipos de registro, campos e opções em listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

## **Campos de transações financeiras**

Use a página Transação financeira - Edição para adicionar uma transação financeira ou atualizar detalhes de uma transação financeira existente. Essa página mostra o conjunto completo de campos referentes a uma transação financeira.

**DICA:** você também pode editar informações da transação financeira nas páginas Transação financeira - Lista e Transação financeira - Detalhe. Para obter mais informações sobre como atualizar registros, consulte [Atualizando detalhes do registro \(consulte Atualizando detalhes dos registros na página 123\)](#).

**OBSERVAÇÃO:** Os administradores da empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, como alterar os nomes dos tipos de registro, campos e opções em listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

A tabela a seguir fornece informações adicionais sobre os alguns campos.

Campo	Descrição
<b>Perfil da transação financeira</b>	
Conta Financeira	A conta financeira a que a transação financeira está associada.
Produto Financeiro	O produto financeiro a que a transação financeira está associada.
Tipo de Transação	O tipo de transação financeira. Alguns exemplos são: compra, venda, transação de alto valor, resgate, e assim por diante.
Quantidade	O número de unidades do produto financeiro desta transação financeira. Essa informação geralmente é fornecida por uma origem externa.
ID da transação	O ID da transação financeira. O limite deste campo é de 50 caracteres.
Período da transação	O período da transação financeira. Alguns exemplos são: transações de alto valor por data, mês, trimestre, e assim por diante.
Preço da transação	O preço do produto financeiro desta transação financeira. Essa informação geralmente é fornecida por uma origem externa.
Data/hora da transação	A data e a hora da transação financeira. Essa informação geralmente é fornecida por uma origem externa.
Valor	O valor da transação financeira (isto é, o preço multiplicado pela quantidade). Essa informação geralmente é fornecida por uma origem externa.
<b>Integração de transação financeira</b>	
Origem da transação	A origem que sua instituição financeira usa para identificar uma transação financeira na aplicação de middle office ou back office.
ID de integração	O ID de integração das informações externas sobre a transação financeira. O limite deste campo é de 50 caracteres.
ID externo	O ID de origem externa das informações externas sobre a transação financeira. O limite deste campo é de 50 caracteres.
Origem externa	A origem das informações externas sobre a transação financeira, por exemplo, um nome de aplicação, de banco de dados, de integração, e assim por diante. O limite deste campo é de 50 caracteres.

Campo	Descrição
Última atualização externa	A data e a hora da última atualização dos dados desta transação financeira (a partir da origem externa).

# 11 Seguro

---

O Oracle CRM On Demand fornece os seguintes tipos de registro para informações sobre seguro:

- [Demandas \(na página 743\)](#). Use estas páginas para gerenciar informações sobre pedidos de indenização de seguro.
- [Coberturas \(na página 749\)](#). Use estas páginas para gerenciar os limites monetários e os riscos cobertos por uma apólice de seguro.
- [Danos \(na página 752\)](#). Use estas páginas para gerenciar informações sobre danos à propriedade segurada de um contato.
- [Propriedades do seguro \(na página 755\)](#). Use estas páginas para gerenciar informações sobre uma propriedade segurada.
- [Partes envolvidas \(na página 757\)](#). Use estas páginas para gerenciar informações sobre os contatos envolvidos nos pedidos de indenização de seguro.
- [Apólices \(na página 760\)](#). Use estas páginas para gerenciar informações sobre apólices de seguro.
- [Titulares da apólice \(na página 765\)](#). Use estas páginas para gerenciar informações sobre manipuladores de apólices de seguro.
- [Perfil de corretor \(na página 768\)](#). Use estas páginas para gerenciar informações sobre corretores.

Observação: Todos esses tipos de registro só estão disponíveis no Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

## Gerenciando seguro

Para gerenciar o seguro, execute os seguintes processos:

- [Processo de execução do planejamento de canal \(na página 740\)](#)
- [Processo de geração do primeiro aviso de perda de pedidos de indenização \(na página 740\)](#)
- [Processo de recrutamento e estabelecimento de relacionamentos de agente-corretor \(na página 740\)](#)
- [Processo de gerenciamento de relacionamento de agente-corretor \(na página 740\)](#)
- [Processo de planejamento de vendas e orçamento \(na página 741\)](#)
- [Processo de conversão de leads de seguros em clientes com o modelo de sucesso do produtor \(consulte \[Processo de conversão de leads de seguros em clientes com o modelo de sucesso do produtor\]\(#\) na página 741\)](#)
- [Processo de gerenciamento de solicitações de serviço \(na página 741\)](#)
- 

Observação: alguns desses processos são executados no Oracle CRM On Demand, enquanto outros são executados fora do Oracle CRM On Demand.

## Processo de execução do planejamento de canal

O planejamento de canal exige o desenvolvimento de uma estratégia e o planejamento de atividades executadas por um gerente de canal para os canais pelos quais ele é responsável.

Para executar o planejamento de canal, proceda da seguinte forma:

- 1 Crie um plano comercial. Consulte [Planejamento comercial \(na página 403\)](#).
- 2 Crie objetivos para um plano comercial. Consulte [Objetivos \(na página 412\)](#).
- 3 Gerencie contas do plano. Consulte [Contas do plano \(na página 417\)](#).
- 4 Gerencie contatos do plano. Consulte [Contatos do plano \(na página 420\)](#).
- 5 Gerencie oportunidades do plano. Consulte [Oportunidades do plano \(na página 423\)](#).

## Processo de geração do primeiro aviso de perda de pedidos de indenização

O primeiro aviso de perda envolve a geração de relatórios de pedidos de indenização de cliente, que incluem informações sobre o pedido de indenização e o requerente. Esse relatório inclui a verificação de cobertura, que o agente do centro de atendimento fornece. O agente do centro de atendimento valida as informações de cobertura e da apólice.

Para criar o primeiro aviso de perda de um pedido de indenização, execute as seguintes etapas:

- 1 Valide as informações de cobertura e da apólice fornecidas pelo requerente. Consulte [Apólices \(na página 760\)](#).
- 2 Crie o registro de pedidos de indenização. Consulte [Pedidos de indenização \(consulte Demandas na página 743\)](#).
- 3 Especifique informações sobre o primeiro aviso de perda. Consulte [Pedidos de indenização \(consulte Demandas na página 743\)](#).

## Processo de recrutamento e estabelecimento de relacionamentos de agente-corretor

A configuração de relacionamentos de agente-corretor inclui o planejamento e a execução de campanhas de marketing que têm como alvo os possíveis agentes, bem como a configuração de novos agentes.

Para recrutar novos agentes e configurar relacionamentos de agente-corretor, execute as seguintes tarefas:

- 1 Crie um registro da campanha. Consulte [Criando registros \(na página 54\)](#) e [Campos de campanha \(consulte Campos da Campanha na página 261\)](#).
- 2 Associe agentes potenciais à campanha. Consulte [Direcionando contatos a campanhas \(na página 259\)](#).
- 3 Execute a campanha de marketing. Consulte [Processo de controle de campanhas \(consulte Processo de manuseio de campanhas na página 255\)](#).
- 4 Gerencie aplicações de agentes e aprove novos agentes.
- 5 Configure os novos agentes aprovados. Consulte [Criando registros \(na página 54\)](#) e [Campos de parceiro \(na página 460\)](#).

## Processo de gerenciamento de relacionamento de agente-corretor

O gerenciamento de relacionamento de agente-corretor envolve a comunicação com agentes e o monitoramento do relacionamento de agente-corretor, a atualização de informações sobre demografia de agentes, o monitoramento de credenciais, a manutenção de livro etc.

Para gerenciar o relacionamento de agente-corretor, execute as seguintes tarefas:

- 1 Atualize as informações sobre agentes e agências. Consulte [Atualizando detalhes de registro](#) (consulte [Atualizando detalhes dos registros](#) na página 123).
- 2 Monitore credenciais de agentes e agências. Consulte [Gerenciando contas de parceiro](#) (consulte [Gerenciando Contas do Parceiro](#) na página 458).
- 3 Gerencie o plano de negócios. Consulte [Gerenciando planos de negócios](#) (consulte [Gerenciando Planos Comerciais](#) na página 409).
- 4 Monitore as oportunidades e as solicitações de serviço de agentes e agências. Consulte [Gerenciando oportunidades](#) (na página 340) e [Gerenciando solicitações de serviço](#) (na página 430).

## Processo de planejamento de vendas e orçamento

O planejamento de vendas de seguro inclui planejamento para o ano, o trimestre ou outro período. Ele também inclui o gerenciamento de planos de venda, por exemplo, o gerenciamento de orçamentos, previsões e territórios de venda.

Para planejar as vendas e o orçamento, execute as seguintes tarefas:

- 1 Execute o planejamento de vendas para o ano, o trimestre ou outro período. Consulte [Planejamento comercial](#) (na página 403).
- 2 Gerencie os orçamentos e a cota das vendas. Consulte [Previsões](#) (na página 358).
- 3 Gerencie as previsões de vendas. Consulte [Previsões](#) (na página 358).
- 4 Gerencie os territórios. Consulte [Gerenciamento de territórios](#) (na página 1573).

## Processo de gerenciamento de solicitações de serviço

O gerenciamento de solicitações de serviço envolve o controle de pesquisas gerais e a resolução de solicitações de serviço único, do início até o fim. Ele também inclui a avaliação de problemas do serviço e a priorização das solicitações.

Para gerenciar solicitações de serviço, execute as seguintes tarefas:

- 1 Crie a solicitação de serviço. Consulte [Solicitações de serviço](#) (na página 428).
- 2 Atribua ou escale uma solicitação de serviço. Consulte [Atribuindo solicitações de serviço](#) (na página 431) ou [Escalando solicitações de serviço](#) (consulte [Escalonando Solicitações de Serviço](#) na página 433).
- 3 Trabalhe com soluções para uma solicitação de serviço. Consulte [Adicionando soluções a solicitações de serviço](#) (na página 432).
- 4 Feche a solicitação de serviço resolvida. Consulte [Fechando solicitações de serviço resolvidas](#) (na página 433).

## Processo de conversão de leads de seguros em clientes com o modelo de sucesso do produtor

No Oracle CRM On Demand, é possível usar regras de workflow para especificar que uma ou mais ações precisam ser realizadas automaticamente sempre que ocorre um evento especificado. Você pode configurar quantas regras de workflow quiser para implementar os processos da empresa.

O Modelo de sucesso do produtor (PSM) no Oracle CRM On Demand é uma estrutura que usa regras de workflow para automatizar a criação de atividades, o que permite que os agentes de seguro ou os assistentes financeiros acompanhem seus leads e permaneçam em contato com seus clientes regularmente.

No Modelo de sucesso do produtor, os seguintes termos são usados:

- **Produtor.** Um *produtor* é um agente de seguro ou assistente financeiro.
- **Cliente.** Um *cliente* é um contato com quem a empresa mantém um relacionamento de longo prazo para que seja possível monitorar as alterações na situação do cliente e identificar as oportunidades de venda cruzada

de produtos adicionais para o cliente. Os clientes normalmente também buscam orientação sobre quais produtos atendem às suas necessidades.

O Modelo de sucesso do produtor usa regras de workflow para fazer o seguinte:

- Criar uma tarefa a fim de ligar para o lead no próximo dia útil sempre que um registro de lead é criado.
- Criar uma tarefa de acompanhamento quando um produtor atualizar o valor no campo Resultado da chamada na página Tarefa - Detalhe depois de fazer uma chamada para um lead ou um cliente.

Os tipos de chamadas que os produtores fazem para leads ou clientes incluem o seguinte:

- **Chamadas de indicação.** Chamadas que os produtores devem fazer para acompanhar leads.
- **Chamadas de aniversário.** Chamadas que os produtores fazem para leads ou clientes existentes em seus aniversários.
- **Chamadas de revisão.** Chamadas que os produtores fazem para leads ou clientes decorridos seis meses desde a última chamada para o lead.

Um produtor pode capturar o resultado destas chamadas no campo Resultado da chamada da página Tarefa - Detalhe. Os valores do campo Resultado da chamada incluem o seguinte:

- **Sem alcance.** O lead é inalcançável.
- **Permanecer em contato.** O lead ou o contato não deseja conversar hoje, mas o lead deseja que o produtor permaneça em contato.
- **Arquivo morto.** O lead não deseja conversar hoje e não quer ser contatado novamente.
- **Compromisso.** O lead ou o cliente está pronto para um compromisso.

Dependendo do resultado das chamadas, o workflow criará tarefas de acompanhamento diferentes. Por exemplo, caso o resultado da chamada seja Sem alcance, o workflow cria uma tarefa para chamar o mesmo lead ou o cliente no dia seguinte. Caso o resultado da chamada seja Permanecer em contato, o workflow cria uma tarefa para chamar o lead ou o cliente daqui a seis meses ou uma semana antes do aniversário, o que acontecer primeiro.

**OBSERVAÇÃO:** o Modelo de sucesso do produtor exige a configuração das regras e ações do workflow. Para obter detalhes, consulte a documentação da configuração do Oracle On Demand Financial Services Edition.

Para converter leads de seguros em clientes com o Modelo de sucesso do produtor, realize as seguintes tarefas:

- 1 Crie um novo registro de lead para a indicação.  
Uma regra de fluxo de trabalho cria automaticamente uma tarefa para chamar o lead no próximo dia útil.
- 2 Na página da lista de atividades, exiba a lista de chamadas diária de indicação e ligue para o lead. Consulte [Trabalhando com listas de atividades \(na página 219\)](#).
- 3 Registre as informações de resultado da chamada no campo Resultado da chamada.  
Dependendo do resultado da chamada, o workflow cria uma tarefa de acompanhamento.
- 4 Programe um compromisso para se reunir com o lead. Consulte Programando compromissos com outros (consulte [Agendando compromissos com outras pessoas](#) na página 236).
- 5 Reúna-se com o lead qualificado e colete informações adicionais.
- 6 Atualize o lead para um cliente potencial selecionando Cliente potencial na lista de opções de Tipo de lead. Consulte [Campos de leads \(na página 280\)](#).
- 7 Ofereça produtos para atender às necessidades do cliente potencial e crie uma oportunidade caso o cliente tenha interesse. Consulte Trabalhando com Oportunidades - Página inicial (consulte [Trabalhando com as Oportunidades - Página inicial](#) na página 338).
- 8 Realize uma entrevista de encerramento e venda os produtos.
- 9 Quando o cliente comprar o produto, atualize o contato para um cliente selecionando Cliente na lista de opções de Tipo de contato.

- 10** Na página de detalhes da conta, defina o campo Frequência da chamada como De 1 a 2 vezes/ano. Para obter mais informações sobre o workflow Criar tarefa, consulte [Criando ações de workflow: Criar tarefa \(na página 1650\)](#).

## Demandas

Use as páginas Demanda para criar, atualizar e controlar qualquer tipo de demanda. Geralmente, as demandas são as demandas de um contato ou uma empresa que uma empresa de seguros gerencia.

**OBSERVAÇÃO:** o administrador da empresa determina quais guias estão disponíveis para você. Se sua função não incluir controlar informações sobre demandas, a guia Demandas poderá ser excluída da sua configuração.

Uma *demand*a é formal, por escrito, para uma empresa de seguros para reembolso de perda de, ou de danos a, um objeto segurado.

O entendimento do histórico de demanda de um cliente, incluindo o status da demanda atual, pode ajudar a equipe de vendas e serviços a ter um bom conhecimento sobre esse importante aspecto do relacionamento entre seguradora e cliente. As seguradoras também podem usar as páginas Demanda para registrar informações críticas rapidamente, relacionadas ao primeiro alerta de perda e, para rotear precisamente a demanda à equipe apropriada.

O tipo de registro de demanda oferece suporte a todos os tipos de demanda de primeiro aviso de perda, como automático, propriedade, passivo geral, etc. Uma demanda pode ter demandas pai, de modo que todos os tipos de estrutura e hierarquias de demanda são suportados, por exemplo, você pode organizar demandas em grupos de demandas.

Você pode usar a página Detalhes da demanda para identificar e capturar informações de perfil e detalhadas sobre uma demanda. Também é possível usar a página Detalhes da demanda para revisar demandas da filial da demanda e outras informações relacionadas, incluindo:

- [Partes envolvidas \(na página 757\)](#)
- [Danos \(na página 752\)](#)
- Atividades

Uma atividade pode ser relacionada a uma demanda. É possível exibir todas as atividades relacionadas a uma demanda na página Detalhes da demanda.

- Solicitações de serviço

Uma solicitação de serviço pode ser relacionada a uma demanda. É possível exibir todas as solicitações de serviço relacionadas a uma demanda na página Detalhes da demanda.

## Trabalhando com a Página inicial de demanda

A Página inicial de demanda é o ponto inicial para gerenciar demandas. Essa página contém várias seções e exibe informações relevantes.

**OBSERVAÇÃO:** o administrador da empresa pode personalizar a apresentação da sua Página inicial de demanda. Além disso, se a função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar seções à página e removê-las da página.

### Criando uma demanda

Você cria uma demanda clicando no botão Novo na seção Demandas recém-modificadas. Para obter mais informações, consulte [Criando registros \(na página 54\)](#) e [Campos de demanda \(na página 745\)](#).

### Trabalhando com listas de demandas

O Oracle CRM On Demand apresenta um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas. Você e seus gerentes podem criar listas adicionais, baseadas em diferentes critérios.

A tabela a seguir descreve as listas padrão de demandas.

Lista de demandas	Filtros
Todas as demandas	Todas as demandas às quais você tem visibilidade, independentemente de quem possui a demanda.
Demandas Recentemente Modificadas	Todas as demandas, classificadas pela data de modificação.

Para visualizar uma lista, clique no nome dela.

Para criar uma nova lista, clique em Nova. Para obter mais informações sobre criação de listas, consulte Criando e refinando listas (consulte [Creating and Refining Lists](#) na página 140).

Para revisar todas as listas disponíveis, criar uma nova, ou visualizar, editar ou excluir uma existente, clique em Gerenciar Listas. Essa página também inclui as listas padrão entregues pelo Oracle CRM On Demand. Essas listas são somente para exibição, portanto, não podem ser editadas ou excluídas.

### Exibindo a seção Demandas recém-modificadas

A seção Demandas recém-modificadas mostra as demandas que foram modificadas mais recentemente, classificadas pela data de modificação. Para expandir a lista, clique no link Exibir lista completa. O procedimento a seguir descreve como adicionar seções à Página inicial de demandas.

### Adicionando seções à sua Página inicial de demandas

Se sua função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar outras seções à sua Página inicial de demandas, dependendo de quais seções o administrador da empresa disponibilizou para exibição na sua Página inicial de demandas.

#### **Para adicionar seções à sua Página inicial de demandas**

- 1 Na Página inicial de demandas, clique no link Editar apresentação.
- 2 Na página Apresentação da página inicial de demandas, clique nas setas para adicionar ou remover seções e para organizar as seções na página.
- 3 Clique em Salvar.

### Informações Relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a demandas:

- [Campos de demanda \(na página 745\)](#)
- [Gerenciando demandas \(na página 744\)](#)

### Gerenciando demandas

Clique em um tópico para ver os procedimentos passo a passo para fazer o seguinte:

- [Atualizando Detalhes dos Registros \(na página 123\)](#)
- Vinculando registros ao seu registro selecionado (consulte [Linking Records to Your Selected Record](#) na página 126)
- [Controlando demandas principais \(na página 745\)](#)

Para obter procedimentos adicionais comuns a todos os registros, consulte [Trabalhando com registros \(na página 50\)](#).

**OBSERVAÇÃO:** Os administradores da empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, por exemplo, alterar os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas de opções. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, você poderá ou não realizar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

### Informações Relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a demandas:

- Trabalhando com a Página inicial de demandas (consulte [Trabalhando com a Página inicial de demanda](#) na página 743)
- [Campos de demanda \(na página 745\)](#)

### Controlando demandas principais

Para permitir o controle de uma demanda principal, adicione-a ao campo Demanda principal no registro de demanda da filial.

#### *Para controlar uma demanda principal*

- 1 Selecione a demanda.  
Para obter informações sobre como selecionar uma demanda, consulte [Localizando registros \(na página 79\)](#).
- 2 Na página Detalhes da demanda, clique em Editar.
- 3 Na página Demanda - Edição, selecione o campo Demanda principal e selecione uma demanda.

### Campos de demanda

Use a página Demanda - Edição para adicionar uma nova demanda ou para atualizar detalhes de uma demanda existente. A página Demanda - Edição mostra o conjunto completo de campos de uma demanda.

**DICA:** também é possível editar uma demanda na página Lista de demandas e na página Detalhes da demanda. Para obter mais informações sobre como atualizar registros, consulte [Atualizando detalhes do registro \(consulte Atualizando detalhes dos registros na página 123\)](#).

**OBSERVAÇÃO:** Os administradores da empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, como alterar os nomes dos tipos de registro, campos e opções em listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

A tabela a seguir fornece informações adicionais sobre os alguns campos.

Campo	Descrição
<b>Informações sobre a Demanda</b>	
Nº da demanda	O identificador do da demanda.
Linha de Negócio	A linha de negócios do seguro, como automotivo, propriedade, passivos gerais, compensação de trabalhadores, vida.
Código da perda	O código de uma perda específica, por exemplo, empresas de seguro podem atribuir 100 para acidente de automóvel, 200 para roubo e assim por diante.

Campo	Descrição
Tipo de perda	O tipo de perda, que está relacionado ao código da perda. Os exemplos do tipo de perda são: acidente de automóvel, roubo e assim por diante.
Data do relatório	A data em que a pessoa segurada relatou a demanda do acidente.
Data e hora da perda	A data do acidente ou da perda.
Moeda	A moeda da demanda.
Data de fechamento	A data em que a demanda foi fechada.
Nº do evento	O número que identifica um evento. Geralmente, as empresas de seguro categorizam um evento catastrófico. Alguns exemplos de números de evento são: 1002 para o furacão Ike, 1003 para o furacão Andrew e assim por diante.
Status	O status da demanda, por exemplo, relatório de perdas, aberto, revisado ou fechado.
<b>Detalhes da demanda</b>	
Tipo de perda	O tipo de perda, como incêndio, roubo, lesão, temporal, inundação, granizo ou outro.
Categoria de perda	A categoria de perda que a maioria das empresas de seguro usa para categorizar a perda. Alguns exemplos são: A. habitação; B. outras estruturas; C. propriedade pessoal; D. perda de uso.
Local da perda	O local da perda, como estacionamento, garagem, no shopping center, etc.
Valor da perda	O valor da perda que o cliente incorreu. Se o total de uma determinada perda exceder o valor do passivo, o cliente poderá ter que pagar o restante.
Origem do passivo	A origem do passivo que causou essa demanda. Alguns exemplos são: funcionário ferido, propriedade do funcionário danificada, pessoa privada ferida, propriedade da pessoa privada, escorregão e queda ou lesão veicular.
Valor do passivo	O valor que deve ser pago se houver uma perda.
Relacionamento com o segurado	O relacionamento do prejudicado com o segurado. Alguns exemplos são: empregador, supervisor ou colega.
Local do acidente	O local em que ocorreu o acidente.
Data de conhecimento do acidente pelo empregador	A data em que o empregador tomou consciência de um acidente com o funcionário.

<b>Campo</b>	<b>Descrição</b>
Data de conhecimento da demanda pelo empregador	A data em que o empregador tomou consciência de uma demanda do funcionário.
Nº de pessoas lesionadas	O número de pessoas lesionadas no acidente. Algumas dessas pessoas podem ser funcionários e outras não.
Nº de funcionários lesionados	O número de funcionários lesionados no acidente.
Parte do corpo ferida	A parte do corpo que foi lesionada, como mão, perna, pescoço, etc.
Tipo de lesão	O tipo de lesão, como queimadura, fratura, distensão, estresse por movimentos repetitivos.
Código médico da lesão	O código para uma lesão médica específica, como IDC-9, IDC-10.
Capacidade para trabalhar	Indica se o funcionário ainda pode trabalhar em razão dessa lesão.
Classe do trabalhador	Um classe do trabalhador, como secretária, gerente, etc.
Lesionado durante o expediente?	Indica se a lesão ocorreu durante o expediente ou não.
Nome do hospital	O nome do hospital que tratou a lesão do requerente.
Hora do óbito	A hora em que a pessoa lesionada faleceu.
Nº do relatório da polícia/médico legista	O número do relatório da polícia ou do médico legista informado à demanda de compensação de um trabalhador.
<b>Integração da demanda</b>	
ID externo do sistema	Controla o ID da origem externa das informações externas para essa demanda. O limite deste campo é de 50 caracteres.
Origem externa	A origem das informações externas sobre a demanda, por exemplo, um nome de aplicativo, nome de banco de dados, nome da integração e assim por diante.
Última atualização externa	Controla a data e a hora da última atualização externa dos dados dessa demanda. A data e a hora em que os dados dessa apólice foram atualizados pela última vez (da origem externa).
<b>Apólice da demanda</b>	

Campo	Descrição
Apólice	A apólice de seguro que está vinculada a essa demanda.
Relatado por	A designação da pessoa que relatou o acidente. Alguns exemplos são: nome do segurado, motorista do veículo segurado ou agente.
Informações de contato do responsável pelo relatório	As informações de contato da pessoa que relatou o acidente.
Condições	As condições em que o acidente ocorreu, como condições do tempo, por exemplo, <i>Estava chovendo naquele dia</i> .
Inadimplente	Identifica quem está inadimplente. Alguns exemplos são: motorista segurado e outro motorista.
Departamento de polícia/corpo de bombeiros	A base policial ou do corpo de bombeiros em que o relatório foi escrito.
Nº do relatório	O número do relatório que está relacionado ao acidente.
Comentários	A descrição detalhada da demanda.
Descrição da perda	A descrição da perda, por exemplo, batida no carro por um caminhão.
Conta comercial	A conta comercial que está vinculada a essa demanda.
Endereço	O endereço onde ocorreu a demanda. O endereço pode ser diferente de qualquer outro endereço no Oracle CRM On Demand e não está relacionado ao endereço de um contato ou uma empresa nem a um endereço de imóvel. Esse endereço é obrigatório, além de relevante e apropriado somente para o registro dessa demanda.
Cidade	A cidade em que a demanda ocorreu. A cidade pode ser diferente de qualquer outra cidade no Oracle CRM On Demand e pode estar relacionada ao registro da cidade do contato ou da empresa, ou da cidade da propriedade. O nome da cidade é obrigatório, bem como relevante e apropriado somente para o registro dessa demanda.
Estado	O estado (em jurisdições como os Estados Unidos que usa estados) ou província (em jurisdições como Canadá que usa províncias) onde a demanda ocorreu. Por exemplo, CA para Califórnia ou ON para Ontário.
CEP	O CEP (nos Estados Unidos) ou o código postal (em outras jurisdições) do local do acidente.

### Informações Relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a demandas:

- Trabalhando com a Página inicial de demandas (consulte [Trabalhando com a Página inicial de demanda](#) na página 743)
- [Gerenciando demandas \(na página 744\)](#)

## Coberturas

Use as páginas Cobertura para criar, atualizar e controlar qualquer tipo de cobertura de seguro. Geralmente, as coberturas são os limites monetários e os riscos cobertos em uma apólice de seguro de um contato.

**OBSERVAÇÃO:** o administrador da empresa determina quais guias estão disponíveis para você. Se sua função não incluir controlar informações sobre cobertura, a guia Cobertura poderá ser excluída da sua configuração.

A *Cobertura* são os limites monetários e os riscos que são cobertos em uma apólice de seguro. Para controlar coberturas das apólices, você as adiciona como coberturas à apólice. Você pode usar a cobertura para rastrear todos os tipos de cobertura, como colisão, lesão física, incêndio, etc. Você pode usar as páginas Cobertura para identificar e criar perfil de coberturas capturando informações de cobertura, como o tipo de cobertura, o limite individual, o limite total, valores dedutíveis, etc.

### Trabalhando com a Página inicial da cobertura

A Página inicial da cobertura é o ponto inicial para gerenciar registros de cobertura.

**OBSERVAÇÃO:** o administrador da empresa pode personalizar a apresentação da sua Página inicial da cobertura. Além disso, se a função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar seções à página e removê-las da página.

#### Criando um registro de coberturas

Você pode criar um registro de cobertura clicando no botão Novo da seção Cobertura recém-modificadas. Para obter mais informações, consulte [Criando registros \(na página 54\)](#) e [Campos de cobertura \(na página 750\)](#).

#### Trabalhando com listas de coberturas

O Oracle CRM On Demand apresenta um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas. Você e seus gerentes podem criar listas adicionais, baseadas em diferentes critérios.

A tabela a seguir descreve as listas padrão de coberturas.

Lista de cobertura	Filtros
Todas as coberturas	Todas as coberturas às quais você tem visibilidade, independentemente de quem possui a cobertura.
Coberturas Recentemente Modificadas	Todas as coberturas com seu nome no campo Proprietário, classificadas pela data de modificação.

Para visualizar uma lista, clique no nome dela.

Para criar uma nova lista, clique em Nova. Para obter mais informações sobre criação de listas, consulte [Criando e refinando listas \(consulte Creating and Refining Lists na página 140\)](#).

Para revisar todas as listas disponíveis, criar uma nova, ou visualizar, editar ou excluir uma existente, clique em Gerenciar Listas. Essa página também inclui as listas padrão entregues pelo Oracle CRM On Demand. Essas listas são somente para exibição, portanto, não podem ser editadas ou excluídas.

#### Exibindo coberturas recém-modificadas

A seção Coberturas recém-modificadas mostra as coberturas exibidas mais recentemente.

Para expandir a lista, clique em Exibir lista completa.

### Adicionando seções à página inicial da cobertura

Se sua função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar outras seções à sua Página inicial da cobertura, dependendo de quais seções o administrador da empresa disponibilizou para exibição na sua Página inicial da cobertura.

#### **Para adicionar seções à sua Página inicial da cobertura**

- 1 Na Página inicial da cobertura, clique no link Editar apresentação.
- 2 Na página Apresentação da página inicial da cobertura, clique nas setas para adicionar ou remover seções e para organizar as seções na página.
- 3 Clique em Salvar.

### Informações Relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas à cobertura:

- [Campos de cobertura \(na página 750\)](#)
- [Gerenciando coberturas \(na página 750\)](#)

## Gerenciando coberturas

Clique em um tópico para ver os procedimentos passo a passo para fazer o seguinte:

- [Atualizando Detalhes dos Registros \(na página 123\)](#)
- [Vinculando registros ao seu registro selecionado \(consulte \[Linking Records to Your Selected Record\]\(#\) na página 126\)](#)

Para obter procedimentos adicionais comuns a todos os registros, consulte [Trabalhando com registros \(na página 50\)](#).

**OBSERVAÇÃO:** Os administradores da empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, por exemplo, alterar os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas de opções. Portanto, as informações que você vê podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

### Informações Relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas à cobertura:

- [Trabalhando com a Página inicial da cobertura \(na página 749\)](#)
- [Campos de cobertura \(na página 750\)](#)

## Campos de cobertura

Use a página Cobertura - Edição para adicionar um registro de cobertura ou atualizar detalhes de um registro de cobertura existente. A página Cobertura - Edição mostra o conjunto completo de campos de um registro de cobertura.

**DICA:** também é possível editar um registro de cobertura na página [Lista de coberturas](#) e na página [Detalhes da cobertura](#). Para obter mais informações sobre como atualizar registros, consulte [Atualizando detalhes do registro \(consulte \[Atualizando detalhes dos registros\]\(#\) na página 123\)](#).

**OBSERVAÇÃO:** Os administradores da empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, como alterar os nomes dos tipos de registro, campos e opções em listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

A tabela a seguir fornece informações adicionais sobre os alguns campos.

Campo	Descrição
<b>Perfil de cobertura</b>	
Nome da cobertura	O nome exclusivo da cobertura.
Apólice	A apólice vinculada a essa cobertura.
Cobertura	O tipo de cobertura que o cliente comprou na apólice para cobrir seu passivo. Alguns exemplos de cobertura são: colisão, abrangente, lesão corporal, pagamento médico.
Status da cobertura	O status da cobertura, como Pendente, Aberta e Fechada.
Moeda	A moeda da cobertura.
Propriedade segurada	A propriedade assegurada vinculada ao registro de cobertura.
Limite individual	O limite de uma cobertura individual. Por exemplo, o valor máximo que pode ser pago por uma cobertura de colisão pode ser US\$100.000.
Limite total	O limite total que pode ser pago. Por exemplo, se o segurado estiver envolvido em uma colisão entre dois carros, o limite total que pode ser pago de acordo com a cobertura de colisão para ambos os carros pode ser limitada a US\$300.000.
Produto da cobertura	O produto segurado associado a essa cobertura.
<b>Detalhe da cobertura</b>	
Dedutível	O valor que o cliente deve pagar primeiro antes que a seguradora pague. (O termo <i>dedutível</i> também é conhecido como <i>excesso</i> em alguns países, como o Reino Unido e a Irlanda.)
Início	A data na qual a cobertura entra em vigor.
Término	A data em que a cobertura termina.
Valor coberto	O valor que é segurado.
<b>Integração de cobertura</b>	
ID externo do sistema	Controla o ID da origem externa das informações externas sobre essa cobertura. O limite deste campo é de 50 caracteres.

Campo	Descrição
Origem externa	A origem das informações externas sobre a apólice, por exemplo, nome da aplicação, nome do banco de dados, nome de integração, e assim por diante.
ID de integração	Controla o ID da integração das informações externas sobre o registro de cobertura. O limite deste campo é de 50 caracteres.
Última atualização externa	A data e a hora da última atualização dos dados desta apólice (a partir da origem externa).

### Informações Relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas à cobertura:

- [Trabalhando com a Página inicial da cobertura \(na página 749\)](#)
- [Gerenciando coberturas \(na página 750\)](#)

## Danos

Use as páginas Dano para identificar e capturar informações sobre danos, como descrição do dano e valor do dano. O *dano* é um prejuízo na propriedade que resulta na perda de valor. O dano é usado nas demandas de seguro para controlar o dano à propriedade coberta em uma apólice.

**OBSERVAÇÃO:** o administrador da empresa determina quais guias estão disponíveis para você. Se sua função não incluir controlar informações sobre danos, a guia Dano poderá ser excluída da sua configuração.

### Trabalhando com a Página inicial do dano

A Página inicial do dano é o ponto inicial para gerenciar danos.

**OBSERVAÇÃO:** o administrador da empresa pode personalizar a apresentação da sua Página inicial do dano. Além disso, se a função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar seções à página e removê-las da página.

#### Criando um registro de dano

Você pode criar um registro de dano clicando no botão Novo da seção Danos recém-modificados. Para obter mais informações, consulte [Criando registros \(na página 54\)](#) e [Campos de danos \(na página 754\)](#).

#### Trabalhando com listas de danos

O Oracle CRM On Demand apresenta um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas. Você e seus gerentes podem criar listas adicionais, baseadas em diferentes critérios.

A tabela a seguir descreve as listas padrão de danos.

Lista de danos	Filtros
Todos os danos	Todos os danos aos quais você tem visibilidade, independentemente de quem possui o registro do dano.
Danos recém-modificados	Todos os danos, classificados pela data de modificação.

Para exibir uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Nova. Para obter mais informações sobre criação de listas, consulte Criando e refinando listas (consulte [Creating and Refining Lists](#) na página 140).

Para revisar todas as listas disponíveis, criar uma nova, ou visualizar, editar ou excluir uma existente, clique em Gerenciar Listas. Essa página também inclui as listas padrão entregues pelo Oracle CRM On Demand. Essas listas são somente para exibição, portanto, não podem ser editadas ou excluídas.

### Exibindo danos recém-modificados

A seção Danos recém-modificados mostra os registros de danos que foram modificados mais recentemente.

Para expandir a lista, clique em Exibir lista completa.

### Adicionando seções à página inicial do dano

Se sua função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, talvez você possa adicionar outras seções à sua Página inicial do dano, dependendo do que o administrador da empresa disponibilizou para exibição na sua Página inicial do dano.

O procedimento a seguir descreve como adicionar seções à sua Página inicial do dano.

#### **Para adicionar seções à sua Página inicial do dano**

- 1 Na página inicial do dano, clique em Editar apresentação.
- 2 Na página Apresentação da página inicial do dano, clique nas setas para adicionar ou remover seções e para organizar as seções na página.
- 3 Clique em Salvar.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a danos:

- [Campos de danos \(na página 754\)](#)
- [Gerenciando danos \(na página 753\)](#)

## Gerenciando danos

Para ver os procedimentos passo a passo que são comuns a vários tipos de registro, consulte:

- [Criando Registros \(na página 54\)](#)
- [Atualizando Detalhes dos Registros \(na página 123\)](#)
- Vinculando registros ao seu registro selecionado (consulte [Linking Records to Your Selected Record](#) na página 126)
- [Trabalhando com Listas \(na página 135\)](#)

**OBSERVAÇÃO:** Os administradores da empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, como alterar os nomes dos tipos de registro, campos e opções em listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a danos:

- [Trabalhando com a página inicial Danos \(consulte \[Trabalhando com a Página inicial do dano\]\(#\) na página 752\)](#)
- [Campos de danos \(na página 754\)](#)

## Campos de danos

Use a página Danos - Edição para adicionar um registro de dano ou para atualizar os detalhes referentes a um registro de dano existente. Essa página mostra o conjunto completo de campos de um registro de dano.

**DICA:** você também pode editar registros de danos nas páginas Danos - Lista e Danos - Detalhe. Para obter mais informações sobre como atualizar registros, consulte [Atualizando detalhes do registro \(consulte Atualizando detalhes dos registros na página 123\)](#).

**OBSERVAÇÃO:** Os administradores da empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, como alterar os nomes dos tipos de registro, campos e opções em listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

A tabela a seguir fornece informações adicionais sobre os alguns campos.

Campo	Descrição
<b>Perfil de dano</b>	
Demanda	A demanda vinculada ao registro de danos.
Propriedade do Seguro	A propriedade segurada vinculada ao registro de danos.
Nome do dano	O nome exclusivo do dano. O limite deste campo é de 50 caracteres.
Descrição da propriedade danificada	A descrição da propriedade danificada, por exemplo, carro BMW. Esse campo tem um limite de 16.350 caracteres.
Descrição do Dano	A descrição do dano, por exemplo, <i>a luz dianteira direita está danificada</i> . Esse campo tem um limite de 16.350 caracteres.
Moeda	A moeda do dano.
Nº da propriedade	O número da propriedade, por exemplo, propriedade 1, propriedade 2, e assim por diante. Por exemplo, se uma apólice tiver três carros, você poderá numerá-los da seguinte forma: 1 é Toyota Corolla, 2 é Mazda Miata e 3 é Hyundai Pony.
Tipo de propriedade danificada	O tipo de propriedade, como motocicleta, trailer, veículo particular passageiro, casa, e assim por diante.
Valor estimado	Uma estimativa do valor do dano na propriedade segurada.
<b>Integração de dano</b>	
ID externo do sistema	Rastreia o ID de origem externa das informações externas sobre o registro de dano. O limite deste campo é de 50 caracteres.
Origem externa	A origem das informações externas sobre a apólice, por exemplo, nome da aplicação, nome do banco de dados, nome de integração, e assim por diante.
ID de integração	Rastreia o ID de integração das informações externas sobre o registro de dano. O limite deste campo é de 50 caracteres.

Campo	Descrição
Última atualização externa	A data e a hora da última atualização dos dados desta apólice (a partir da origem externa).

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a danos:

- [Trabalhando com a página inicial Danos](#) (consulte [Trabalhando com a Página inicial do dano](#) na página 752)
- [Gerenciando danos](#) (na página 753)

## Propriedades do seguro

Use as páginas de Propriedades do seguro para criar, atualizar e rastrear contas de propriedades do seguro. Um registro de propriedades do seguro permite que os contatos sejam agrupados e que suas informações relacionadas sejam consolidadas dos contatos vinculados à propriedade do seguro.

*Propriedade do seguro* é um ativo real de posse legal de um contato ou proprietário da empresa. O proprietário adquire a apólice de seguro para proteger a propriedade física contra perda por roubo, incêndio e outros riscos. Esse termo (propriedade do seguro) também é usado em um pedido de indenização. O proprietário pode especificar que a propriedade do seguro foi danificada em um incidente. Você pode usar o registro de uma propriedade do seguro para rastrear todos os tipos de propriedade do seguro, como carro, barco, joias, residência, e assim por diante.

Você pode usar as páginas de Propriedade do seguro para identificar e criar um perfil da propriedade do seguro capturando informações, como marca, modelo, construção, ano, Número da carteira de habilitação, e assim por diante. Você também pode usar essas páginas para revisar outras informações relacionadas. Para obter mais informações, consulte [Coberturas](#) (na página 749) e [Danos](#) (na página 752).

**OBSERVAÇÃO:** o administrador da empresa determina quais guias estão disponíveis para você. Se o seu trabalho não incluir a responsabilidade de rastrear informações da propriedade do seguro, a guia Propriedades do seguro poderá ser excluída da sua configuração.

### Trabalhando com a página inicial Propriedade do seguro

A página inicial Propriedade do seguro é o ponto de partida para o gerenciamento de registros de propriedade do seguro.

**OBSERVAÇÃO:** o administrador da sua empresa pode personalizar a apresentação de sua página inicial Propriedade do seguro. Além disso, se a função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar seções à página e removê-las da página.

#### Criando um registro de propriedade do seguro

Você pode criar um registro de propriedade do seguro clicando no botão Novo, na seção Propriedades do seguro modificadas recentemente. Para obter mais informações, consulte [Criando registros](#) (na página 54) e [Campos de propriedades do seguro](#) (na página 757).

#### Trabalhando com listas de propriedades do seguro

O Oracle CRM On Demand apresenta um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas. Você e seus gerentes podem criar listas adicionais, baseadas em diferentes critérios.

A tabela a seguir descreve as listas padrão disponíveis para propriedades do seguro.

Lista de propriedades do seguro	Filtros
Todas as propriedades do seguro	Todas as propriedades do seguro que você possa visualizar.
Propriedades do seguro modificadas recentemente	Todas as propriedades do seguro com o seu nome no campo Proprietário, classificadas pela data de modificação.

Para visualizar uma lista, clique no nome dela.

Para criar uma nova lista, clique em Nova. Para obter mais informações sobre criação de listas, consulte Criando e refinando listas (consulte [Creating and Refining Lists](#) na página 140).

Para revisar todas as listas disponíveis, criar uma nova, ou visualizar, editar ou excluir uma existente, clique em Gerenciar Listas. Essa página também inclui as listas padrão entregues pelo Oracle CRM On Demand. Essas listas são somente para exibição, portanto, não podem ser editadas ou excluídas.

### Exibindo a seção Propriedades do seguro modificadas recentemente

A seção Propriedades do seguro modificadas recentemente mostra as propriedades do seguro exibidas mais recentemente.

Para expandir a lista, clique em Exibir lista completa.

### Adicionando seções à página inicial Propriedade do seguro

Se a sua função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar outras seções à página inicial Propriedade do seguro, dependendo de quais seções o administrador de sua empresa disponibilizou para exibição em sua página inicial Propriedade do seguro.

O procedimento a seguir descreve como adicionar seções à página inicial Propriedade do seguro.

#### Para adicionar seções à página inicial Propriedade do seguro

- 1 Na página inicial Propriedade do seguro, clique em Editar apresentação.
- 2 Na página Apresentação da página inicial Propriedade do seguro, clique nas setas para adicionar ou remover seções e para organizar as seções na página.
- 3 Clique em Salvar.

## Gerenciando propriedades do seguro

Para ver os procedimentos passo a passo que são comuns a vários tipos de registro, consulte:

- [Criando Registros \(na página 54\)](#)
- [Atualizando Detalhes dos Registros \(na página 123\)](#)
- Vinculando registros ao seu registro selecionado (consulte [Linking Records to Your Selected Record](#) na página 126)
- [Trabalhando com Listas \(na página 135\)](#)

**OBSERVAÇÃO:** Os administradores da empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, como alterar os nomes dos tipos de registro, campos e opções em listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

## Campos de propriedades do seguro

Use a página Propriedade do seguro - Edição para adicionar um registro de propriedade do seguro ou atualizar os detalhes de uma propriedade do seguro existente. Essa página mostra o conjunto completo de campos de uma propriedade do seguro.

**DICA:** você também pode editar uma propriedade do seguro nas páginas Propriedade do seguro - Lista e Propriedade do seguro - Detalhe. Para obter mais informações sobre como atualizar registros, consulte [Atualizando detalhes do registro \(consulte Atualizando detalhes dos registros na página 123\)](#).

**OBSERVAÇÃO:** Os administradores da empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, como alterar os nomes dos tipos de registro, campos e opções em listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

A tabela a seguir fornece informações adicionais sobre os alguns campos.

Campo	Descrição
<b>Perfil da propriedade</b>	
Apólice	A apólice vinculada à propriedade do seguro.
Sequência	O número de sequência da propriedade do seguro. Por exemplo, você ter três carros para uma apólice: o número de sequência 1 pode ser para Toyota Corolla, 2 para Mazda Miata e 3 para um carro Hyundai.
Tipo	O tipo da propriedade do seguro, como motocicleta, trailer, carro particular passageiro, residência, e assim por diante.
Descrição	Uma descrição detalhada da propriedade do seguro. Esse campo tem um limite de 16.350 caracteres.
Valor	O valor segurando para a propriedade do seguro.
Moeda	A moeda da propriedade do seguro.
<b>Integração de propriedade</b>	
ID externo	Rastreia o ID de origem externa das informações externas sobre a demanda. O limite deste campo é de 50 caracteres.
Origem externa	A origem das informações externas sobre a propriedade do seguro, por exemplo, um nome de aplicação, de banco de dados, de integração, e assim por diante.
ID de integração	Rastreia o ID de integração do sistema externo. O limite deste campo é de 50 caracteres.

## Partes envolvidas

Use as páginas de Parte envolvida para criar, atualizar e rastrear qualquer tipo de parte envolvida. A parte envolvida rastreia o relacionamento entre contatos e demandas.

**OBSERVAÇÃO:** o administrador da sua empresa determina as guias que estarão disponíveis para você. Se o seu trabalho não incluir a responsabilidade de rastrear informações da parte envolvida, a guia Partes envolvidas poderá ser excluída da sua configuração.

*Parte envolvida* é um contato envolvido em um pedido de indenização do seguro. Cada contato pode ter uma função em um pedido de indenização. Você pode usar a guia Partes envolvidas para rastrear o relacionamento do contato com os pedidos de indenização. Alguns exemplos da função de contatos em um pedido de indenização são: reclamante, motorista segurado e advogado. Você pode usar as páginas de Parte envolvida para identificar e criar perfil de uma parte envolvida.

## Trabalhando com a página inicial Parte envolvida

A página inicial Parte envolvida é o ponto de partida para o gerenciamento de partes envolvidas.

**OBSERVAÇÃO:** o administrador da sua empresa pode personalizar a apresentação de sua página inicial Parte envolvida. Além disso, se a função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar seções à página e removê-las da página.

### Criando um registro de parte envolvida

Você pode criar um registro de parte envolvida clicando no botão Novo, na seção Partes envolvidas modificadas recentemente. Para obter mais informações, consulte [Criando registros \(na página 54\)](#) e [Campos de parte envolvida \(na página 759\)](#).

### Trabalhando com listas de partes envolvidas

O Oracle CRM On Demand apresenta um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas. Você e seus gerentes podem criar listas adicionais, baseadas em diferentes critérios.

A tabela a seguir descreve as listas padrão.

Lista de partes envolvidas	Filtros
Todas as partes envolvidas	Todas as partes envolvidas que você possa visualizar, independentemente de quem possua a parte envolvida.
Partes envolvidas modificadas recentemente	Todas as partes envolvidas com o seu nome no campo Proprietário, classificadas pela data de modificação.

Para visualizar uma lista, clique no nome dela.

Para criar uma nova lista, clique em Nova. Para obter mais informações sobre criação de listas, consulte [Criando e refinando listas \(consulte Creating and Refining Lists na página 140\)](#).

Para revisar todas as listas disponíveis, criar uma nova, ou visualizar, editar ou excluir uma existente, clique em Gerenciar Listas. Essa página também inclui as listas padrão entregues pelo Oracle CRM On Demand. Essas listas são somente para exibição, portanto, não podem ser editadas ou excluídas.

### Exibindo partes envolvidas modificadas recentemente

A seção Partes envolvidas modificadas recentemente mostra as partes envolvidas que você modificou mais recentemente.

Para expandir a lista, clique em Exibir lista completa.

### Adicionando seções à página inicial Parte envolvida

Se a sua função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar outras seções à página inicial Parte envolvida, dependendo de quais seções o administrador de sua empresa disponibilizou para exibição em sua página inicial Parte envolvida.

O procedimento a seguir descreve como adicionar seções à página inicial Parte envolvida.

### **Para adicionar seções à página inicial Parte envolvida**

- 1 Na página inicial Parte envolvida, clique em Editar apresentação.
- 2 Na página Apresentação da página inicial Parte envolvida, clique nas setas para adicionar ou remover seções e para organizar as seções na página.
- 3 Clique em Salvar.

## **Gerenciando partes envolvidas**

Para ver os procedimentos passo a passo que são comuns a vários tipos de registro, consulte:

- [Criando Registros \(na página 54\)](#)
- [Atualizando Detalhes dos Registros \(na página 123\)](#)
- Vinculando registros ao seu registro selecionado (consulte [Linking Records to Your Selected Record](#) na página 126)
- [Trabalhando com Listas \(na página 135\)](#)

**OBSERVAÇÃO:** Os administradores da empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, como alterar os nomes dos tipos de registro, campos e opções em listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

## **Campos de parte envolvida**

Use a página Parte envolvida - Edição para adicionar uma parte envolvida ou atualizar os detalhes de uma parte envolvida existente. A página Parte envolvida - Edição mostra o conjunto completo de campos de uma parte envolvida.

**DICA:** você também pode editar uma parte envolvida nas páginas Parte envolvida - Lista e Parte envolvida - Detalhe. Para obter mais informações sobre como atualizar registros, consulte [Atualizando detalhes do registro](#) (consulte [Atualizando detalhes dos registros](#) na página 123).

**OBSERVAÇÃO:** Os administradores da empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, como alterar os nomes dos tipos de registro, campos e opções em listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

A tabela a seguir fornece informações adicionais sobre alguns dos campos de Parte envolvida.

Campo	Descrição
<b>Perfil da parte envolvida</b>	
Demanda	A demanda vinculada a essa parte envolvida.
Contato	Nome do contato para a demanda.
Nome da parte envolvida	O nome específico da parte envolvida.

Campo	Descrição
Função	A função do contato nas demandas. Alguns exemplos são: reivindicante adverso, reivindicante, testemunha, advogado e cônjuge segurado.
Moeda	A moeda da parte envolvida.
Função no momento do acidente	A função da parte envolvida no acidente. Alguns exemplos são: motorista, passageiro e pedestre.
Localização	A localização do reivindicante na ocasião do acidente. Alguns exemplos são: no veículo envolvido, no veículo não envolvido e pedestre.
<b>Detalhes da parte envolvida</b>	
Resumo do ferimento	O resumo do ferimento da parte envolvida. O limite deste campo é de 250 caracteres.
Descrição do ferimento	A descrição detalhada do ferimento da parte envolvida. Esse campo tem um limite de 16.350 caracteres.
<b>Integração da parte envolvida</b>	
ID externo do sistema	Rastreia o ID de origem externa das informações externas sobre a parte envolvida. O limite deste campo é de 50 caracteres.
Origem externa	A origem das informações externas sobre a parte envolvida, por exemplo, um nome de aplicação, de banco de dados, de integração, e assim por diante.
ID de integração	Rastreia o ID de integração das informações externas sobre a parte envolvida.
Última atualização externa	A data e a hora da última atualização dos dados desta parte envolvida (a partir da origem externa).

## Apólices

Use a página Apólice para criar, atualizar e rastrear qualquer tipo de apólice de seguro. Apólices geralmente são apólices de um contato ou uma empresa que a empresa de seguros gerencia, mas também pode rastrear todas as apólices de um contato ou empresa, incluindo aquelas contidas em outras empresas de seguro.

**OBSERVAÇÃO:** o administrador da sua empresa determinará quais guias estão disponíveis para você. Se o seu trabalho não incluir a responsabilidade de rastrear informações da apólice, a guia Apólice poderá ser excluída da sua configuração.

*Apólice* é um contrato por escrito entre a segura e o titular da apólice, em que a seguradora se compromete a fornecer o benefício do seguro na ocorrência de um evento segurável, e em que o titular da apólice se

compromete em pagar o prêmio. As apólices permitem que as seguradoras tenham uma estrutura para gerenciar relacionamentos de contato e de empresa.

O tipo de registro da apólice permite que as seguradoras passem de relacionamentos centralizados na apólice para relacionamentos centralizados no cliente e na residência, tendo acesso a informações de apólice de alto nível. As informações da apólice (por exemplo, tipo, status e data efetiva no Oracle CRM On Demand) suportam ações de relacionamentos centralizados no cliente e na residência, como atividades, demandas e calendário. Você pode usar o tipo de registro da apólice para rastrear todos os tipos de apólices, como automóvel, propriedade, responsabilidade geral e outros tipos de apólices. Uma apólice pode ter apólices pais, de forma que todos os tipos de estruturas e hierarquias de apólice sejam suportados. Essas hierarquias de apólice suportam o agrupamento de apólices, o que proporciona a flexibilidade de permitir qualquer estrutura de apólice necessária.

### Perfil e informações relacionadas sobre apólices

Você pode usar as páginas Apólice para identificar e capturar o perfil e as informações detalhadas sobre uma apólice. Essas páginas também podem ser usadas para revisar as apólices filhas de uma apólice e outras informações relacionadas, incluindo:

- [Titulares da apólice \(na página 765\)](#)
- [Demandas \(na página 743\)](#)
- [Propriedades do seguro \(na página 755\)](#)
- [Coberturas \(na página 749\)](#)
- **Atividades.** Uma atividade pode estar relacionada a uma apólice. Na página inicial Apólice, você pode exibir as atividades relacionadas a uma apólice. Para obter mais informações, consulte [Trabalhando com a página inicial Apólice \(consulte \[Trabalhando com a Página inicial de apólice\]\(#\) na página 761\)](#).
- **Solicitações de serviço.** Uma solicitação de serviço pode estar relacionada a uma apólice. Na página inicial Apólice, você pode exibir as solicitações de serviço relacionadas a uma apólice. Para obter mais informações sobre solicitações de serviço, consulte [Solicitações de serviço \(na página 428\)](#).

## Trabalhando com a Página inicial de apólice

A Página inicial de apólice é o ponto de partida para o gerenciamento de apólices.

**OBSERVAÇÃO:** o administrador da empresa pode personalizar o layout da Página inicial de apólice. Além disso, se a função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar seções à página e removê-las da página.

### Criando uma apólice

Você pode criar uma apólice clicando no botão Novo da seção Apólice modificada recentemente. Para obter mais informações, consulte [Criando registros \(na página 54\)](#) e [campos de apólice \(na página 763\)](#).

### Trabalhando com listas de apólices

O Oracle CRM On Demand apresenta um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas. Você e seus gerentes podem criar listas adicionais, baseadas em diferentes critérios.

A tabela a seguir descreve as listas padrão de apólices.

Lista de apólices	Filtros
Todas as apólices	Todas as apólices às quais você tem visibilidade, independentemente de quem seja o proprietário do registro.
Apólices modificadas recentemente	Todas as apólices com seu nome no campo Proprietário, classificadas pela data de modificação.

Lista de apólices	Filtros
Minhas apólices	Apólices com o seu nome no campo Proprietário.

Para visualizar uma lista, clique no nome dela.

Para criar uma nova lista, clique em Nova. Para obter mais informações sobre criação de listas, consulte Criando e refinando listas (consulte [Creating and Refining Lists](#) na página 140).

Para revisar todas as listas disponíveis, criar uma nova, ou visualizar, editar ou excluir uma existente, clique em Gerenciar Listas. Essa página também inclui as listas padrão entregues pelo Oracle CRM On Demand. Essas listas são somente para exibição, portanto, não podem ser editadas ou excluídas.

### Exibindo apólices modificadas recentemente

A seção Apólices modificadas recentemente exibe as apólices que foram modificadas mais recentemente.

Para expandir a lista, clique em Exibir lista completa.

### Adicionando seções à Página inicial de apólice

Se a sua função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, poderá adicionar mais seções à Página inicial de apólice, dependendo das seções que o administrador da empresa tiver disponibilizado para exibição na Página inicial de apólice.

O procedimento a seguir descreve como adicionar seções à Página inicial de apólice.

#### **Para adicionar seções à Página inicial de apólice**

- 1 Na Página inicial de apólice, clique em Editar apresentação.
- 2 Na página Apólice - Apresentação da página inicial, clique nas setas para adicionar ou remover seções, e para organizar as seções na página.
- 3 Clique em Salvar.

## Gerenciando apólices

Para gerenciar apólices, execute a seguinte tarefa: Rastreando apólices pais (consulte [Rastreando apólices principais](#) na página 763).

Para ver os procedimentos passo a passo que são comuns a vários tipos de registro, consulte:

- [Criando Registros \(na página 54\)](#)
- [Atualizando Detalhes dos Registros \(na página 123\)](#)
- Vinculando registros ao seu registro selecionado (consulte [Linking Records to Your Selected Record](#) na página 126)
- [Trabalhando com Listas \(na página 135\)](#)
- [Trabalhando com Anexos \(na página 174\)](#)

**OBSERVAÇÃO:** Os administradores da empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, como alterar os nomes dos tipos de registro, campos e opções em listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

## Rastreando apólices principais

Para permitir o rastreamento da apólice pai de uma apólice, adicione a apólice pai ao campo Apólice pai na apólice filha.

### Para rastrear uma apólice pai

- 1 Selecione uma apólice.  
Para obter informações sobre a seleção de uma apólice, consulte [Localizando registros \(na página 79\)](#).
- 2 Na página Detalhe da apólice, clique em Editar.
- 3 Na página Apólice - Edição, selecione o campo Apólice pai e selecione uma apólice.

## Campos de apólice

Use a página Apólice - Edição para adicionar uma apólice ou atualizar os detalhes de uma apólice existente. Essa página mostra o conjunto completo de campos de uma apólice.

Você também pode editar um registro de apólice nas páginas Apólice - Lista e Apólice - Detalhe. Para obter mais informações sobre como atualizar registros, consulte [Atualizando detalhes do registro \(consulte Atualizando detalhes dos registros na página 123\)](#).

**DICA:** você pode indicar hierarquias da apólice, em que uma apólice é filha de outra, selecionando uma apólice pai dentro de um registro de apólices. Para obter informações sobre o rastreamento de apólices principais, consulte [Rastreando apólices principais \(na página 763\)](#).

**OBSERVAÇÃO:** Os administradores da empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, como alterar os nomes dos tipos de registro, campos e opções em listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

A tabela a seguir fornece informações adicionais sobre alguns dos campos de apólice.

Campo	Descrição
<b>Perfil da apólice</b>	
Nº da apólice	O número da apólice que geralmente é gerado pelo sistema de apólice.
Tipo de apólice	O tipo de apólice, como automóvel, propriedade, responsabilidade geral, compensação de funcionários ou vida.
Status	O status da apólice, como novo negócio, em vigor, pendente, encerrado, renovação ou cotação.
Substatus	O substatus da apólice, como não enviado, revisão do corretor, cancelado ou expirado.
Moeda	A moeda da apólice.
Data efetiva	A data em que a apólice se torna efetiva.
Data de Expiração	A data em que a apólice expirou.

Campo	Descrição
Data de cancelamento	A data em que a apólice foi cancelada.
Estado da taxa	A taxa que pode ser aplicada a uma apólice em um estado específico.
Plano da taxa	O plano de taxa dessa apólice. Cada empresa de seguros pode ter níveis de taxa diferentes para uma apólice. Alguns exemplos de valores são: 01, 02, 03, e assim por diante.
Proprietário	O proprietário do registro da apólice.  Dependendo do modo de propriedade de registro configurado pelo administrador da empresa para o tipo de registro, você pode ver o campo Proprietário, ou o campo Livro, ou ambos os campos na página Detalhe do registro, e um ou ambos os campos podem estar em branco. Para obter mais informações sobre modos de propriedade de registro, consulte <a href="#">Sobre acesso aos dados, compartilhamento de registro e propriedade de registro</a> (consulte <a href="#">Sobre acesso a dados, compartilhamento de registros e propriedade de registro</a> na página 50).
<b>Integração da apólice</b>	
ID externo do sistema	Rastreia o ID da origem externa das informações externas sobre a demanda. O limite deste campo é de 50 caracteres.
Origem externa	A origem das informações externas sobre a apólice, por exemplo, nome da aplicação, nome do banco de dados, nome de integração, e assim por diante.
ID de integração	Rastreia o ID de integração das informações externas sobre a apólice. O limite deste campo é de 50 caracteres.
Última atualização externa	A data e a hora da última atualização dos dados desta apólice a partir da origem externa.
<b>Agente de apólice</b>	
Agência principal	A agência principal que iniciou a apólice.
Agente principal	O agente principal que manipula esta apólice.
Origem da indicação	A origem da indicação, como Internet, mala direta, anúncio de revista e referência do cliente.

Campo	Descrição
Código do produtor	O código do produtor que conduziu esta apólice para a seguradora.
Valor nominal	O valor informado na apólice de seguro a ser pago em caso de morte ou no vencimento.
Prêmio total	O prêmio total desta apólice.
Status de cobrança	O status da cobrança da apólice, como faturado, vencido ou pago.
Data de vencimento da fatura	O prazo da fatura da apólice.
Período	O período da apólice, por exemplo, um ano, dois anos, e assim por diante.
Método de pagamento da apólice	O método que o cliente usa para pagar a apólice, como dinheiro, cobrança, cheque ou transferência eletrônica de fundos.

## Titulares da apólice

Use as páginas Titular da apólice para criar, atualizar e rastrear qualquer tipo de titular da apólice. Um *titular da apólice* geralmente é o contato que possui a apólice que a empresa de seguros gerencia.

Um registro de titular da apólice é usado para rastrear o relacionamento entre contatos e apólices. Ele captura todos os tipos de funções que o contato pode ter em uma apólice. São exemplos de funções: segurado, motorista principal, beneficiário, e assim por diante. Você pode criar outras funções conforme for necessário. Para obter informações sobre como configurar campos e valores de campo, consulte [Criando e editando campos \(na página 1308\)](#).

**OBSERVAÇÃO:** o administrador da sua empresa determinará quais guias estão disponíveis para você. Se o seu trabalho não incluir a responsabilidade de rastrear informações do titular da apólice, a guia Titulares da apólice poderá ser excluída da sua configuração.

## Trabalhando com a página inicial Titular da apólice

A página inicial Titular da apólice é o ponto de partida para o gerenciamento de titulares da apólice.

**OBSERVAÇÃO:** o administrador da sua empresa pode personalizar a apresentação de sua página inicial Titular da apólice. Além disso, se a função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar seções à página e removê-las da página.

### Criando um titular da apólice

Você pode criar um titular da apólice clicando no botão Novo, na seção Titulares da apólice modificados recentemente. Para obter mais informações, consulte [Criando registros \(na página 54\)](#) e [Campos de titulares da apólice \(na página 767\)](#).

### Trabalhando com listas de titulares da apólice

O Oracle CRM On Demand apresenta um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas. Você e seus gerentes podem criar listas adicionais, baseadas em diferentes critérios.

A tabela a seguir descreve as listas padrão de titulares da apólice.

Lista de titulares da apólice	Filtros
Todos os titulares da apólice	Todos os titulares da apólice que você possa visualizar, independentemente do proprietário do titular da apólice.
Titulares da apólice modificados recentemente	Todos os titulares da apólice, classificados pela data de modificação.

Para visualizar uma lista, clique no nome dela.

Para criar uma nova lista, clique em Nova. Para obter mais informações sobre criação de listas, consulte Criando e refinando listas (consulte [Creating and Refining Lists](#) na página 140).

Para revisar todas as listas disponíveis, criar uma nova, ou visualizar, editar ou excluir uma existente, clique em Gerenciar Listas. Essa página também inclui as listas padrão entregues pelo Oracle CRM On Demand. Essas listas são somente para exibição, portanto, não podem ser editadas ou excluídas.

### Exibindo titulares da apólice modificados recentemente

A seção Titulares da apólice modificados recentemente mostra os titulares da apólice que foram modificados mais recentemente.

Para expandir a lista, clique em Exibir lista completa.

### Adicionando seções à página inicial Titular da apólice

Se a sua função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar outras seções à página inicial Titular da apólice, dependendo de quais seções o administrador de sua empresa disponibilizou para exibição em sua página inicial Titular da apólice.

O procedimento a seguir descreve como adicionar seções à página inicial Titular da apólice.

#### **Para adicionar seções à página inicial Titular da apólice**

- 1 Na página inicial Titular da apólice, clique em Editar apresentação.
- 2 Na página Apresentação da página inicial Titular da apólice, clique nas setas para adicionar ou remover seções e para organizar as seções na página.
- 3 Clique em Salvar.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Gerenciando titulares da apólice \(na página 766\)](#)
- [Campos de titulares da apólice \(na página 767\)](#)

## Gerenciando titulares da apólice

Para ver os procedimentos passo a passo que são comuns a vários tipos de registro, consulte:

- [Criando Registros \(na página 54\)](#)
- [Atualizando Detalhes dos Registros \(na página 123\)](#)
- Vinculando registros ao seu registro selecionado (consulte [Linking Records to Your Selected Record](#) na página 126)
- [Trabalhando com Listas \(na página 135\)](#)

**OBSERVAÇÃO:** Os administradores da empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, como alterar os nomes dos tipos de registro, campos e opções em listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Trabalhando com a página inicial Titular da apólice \(na página 765\)](#)
- [Campos de titulares da apólice \(na página 767\)](#)

## Campos de titulares da apólice

Use a página Titular da apólice - Edição para adicionar um titular da apólice ou atualizar os detalhes de um titular da apólice existente. Essa página mostra o conjunto completo de campos de um titular da apólice.

**DICA:** você também pode editar informações do titular da apólice nas páginas Titular da apólice - Lista e Titular da apólice - Detalhe. Para obter mais informações sobre como atualizar registros, consulte [Atualizando detalhes do registro \(consulte \[Atualizando detalhes dos registros\]\(#\) na página 123\)](#).

**OBSERVAÇÃO:** Os administradores da empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, como alterar os nomes dos tipos de registro, campos e opções em listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

A tabela a seguir fornece informações adicionais sobre os alguns campos.

Campo	Descrição
<b>Perfil do título da apólice</b>	
Apólice	A apólice vinculada a este titular da apólice.
Titular do contato	O nome do contato da apólice.
Nome do titular da apólice	O nome exclusivo do titular da apólice.
Função	A função do contato nessa apólice. Alguns exemplos de funções são: segurado, motorista principal e beneficiário.
Moeda	A moeda do titular da apólice.
Tipo segurado	O tipo segurado para cada contato na apólice, como principal ou secundário.
Porcentagem	A porcentagem da apólice que o titular possui. Por exemplo, para uma apólice de vida, os clientes podem receber os rendimentos da apólice, com base nessa porcentagem.
<b>Integração de titular da apólice</b>	

Campo	Descrição
ID externo do sistema	O ID da origem externa das informações externas sobre o titular da apólice. O limite deste campo é de 50 caracteres.
Origem externa	A origem das informações externas sobre o titular da apólice, por exemplo, um nome de aplicação, de banco de dados, de integração, e assim por diante. O limite deste campo é de 50 caracteres.
ID de integração	O ID de integração das informações externas sobre o titular da apólice. O limite deste campo é de 50 caracteres.
Última atualização externa	A data e a hora da última atualização dos dados deste titular da apólice (a partir da origem externa).

### Tópicos relacionados

Consulte o seguinte tópico de informações relacionadas:

- [Trabalhando com a página inicial Titular da apólice \(na página 765\)](#)

## Perfil de Corretor

A guia Perfil de corretor representa qualquer corretor de seguros que venda ou forneça produtos de seguros. A cada ano, o gerente de canal geralmente se encontra com cada corretor e cria um novo perfil de corretor para aquele ano. O perfil de corretor captura informações demográficas sobre um corretor para um ano específico.

As páginas Perfil de corretor no Oracle CRM On Demand permitem que você capture informações demográficas sobre o parceiro, como nome do corretor, endereço, números de telefone, número de fax, site da Web, receita, descrição de negócios e assim por diante. O perfil de corretor é um filho do parceiro. Para obter mais informações sobre parceiros, consulte [Parceiros \(na página 456\)](#).

### Trabalhando com a página inicial Perfis de corretores

A página inicial Perfil de corretor é o ponto de partida para gerenciar perfis de corretores.

**OBSERVAÇÃO:** o administrador da empresa pode personalizar a apresentação de sua página inicial Perfil de corretor. Além disso, se sua função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar seções à página e removê-las da página.

#### Criando um perfil de corretor

Você pode criar um perfil de corretor clicando no botão Novo na seção Perfil de corretor recém-modificados. Para obter mais informações, consulte [Criando registros \(na página 54\)](#) e Campos do perfil do corretor (consulte [Campos de perfil de corretor](#) na página 770).

#### Trabalhando com Listas de perfis de corretores

A seção Listas de perfis do corretor mostra várias listas. O Oracle CRM On Demand apresenta um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas. Você e seus gerentes podem criar listas adicionais, baseadas em diferentes critérios.

A tabela a seguir descreve as listas padrão para perfis de corretores.

Lista de perfis de corretor	Descrição
Todos os perfis de corretores	Exibe todos os registros visíveis para você, independentemente de quem seja o proprietário da lista. Não filtra perfis de corretores.
Perfis de corretores - Modificação recente	Filtra todos os perfis de corretores, classificados pela data de modificação.
Perfis de corretores - Todos os itens nacionais	Filtra todos os perfis de corretores em que Subcanal está definido como Nacional.
Meus perfis de corretor	Filtra perfis de corretores com seu nome no campo Proprietário.

Para visualizar uma lista, clique no nome dela.

Para criar uma nova lista, clique em Nova. Para obter mais informações sobre criação de listas, consulte Criando e refinando listas (consulte [Creating and Refining Lists](#) na página 140).

Para revisar todas as listas disponíveis, criar uma nova, ou visualizar, editar ou excluir uma existente, clique em Gerenciar Listas. Essa página também inclui as listas padrão entregues pelo Oracle CRM On Demand. Essas listas são somente para exibição, logo, você não pode editar ou excluí-las.

### Exibindo a seção Perfis de corretores que possuo com modificações recentes

A seção Perfis de corretores que possuo com modificações recentes mostra as solicitações de perfil de corretor de sua propriedade e que foram modificadas recentemente. Para expandir a lista, clique em Exibir lista completa.

### Adicionando seções à página inicial Perfis de corretores

Se a sua função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar algumas ou todas as seções a seguir à página inicial Perfis de corretores:

- Listas de perfis de corretores
- Perfis de corretores que possuo com modificações recentes
- Meus perfis de corretor
- Perfis de corretores - Todos os itens nacionais.

### Para adicionar seções à página inicial Perfis de corretores

- 1 Na página inicial Perfis de corretores, clique em Editar apresentação.
- 2 Na página Apresentação da página inicial Perfis de corretores, clique nas setas para adicionar ou remover seções e organizá-las na página. Clique em Salvar.

## Gerenciando perfis do corretor

Para obter procedimentos adicionais comuns a todos os registros, consulte [Trabalhando com registros \(na página 50\)](#).

Para ver os procedimentos passo a passo que são comuns a vários tipos de registro, consulte:

- [Criando Registros \(na página 54\)](#)
- [Atualizando Detalhes dos Registros \(na página 123\)](#)
- Vinculando registros ao seu registro selecionado (consulte [Linking Records to Your Selected Record](#) na página 126)

## ■ Trabalhando com Listas (na página 135)

**OBSERVAÇÃO:** Os administradores da empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, como alterar os nomes dos tipos de registro, campos e opções em listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

### Campos de perfil de corretor

Use a página Perfil de corretor - Edição para adicionar um perfil de corretor ou para atualizar os detalhes de um perfil de corretor existente. A página Perfil de corretor - Edição mostra o conjunto completo de campos de um perfil de corretor.

**OBSERVAÇÃO:** os administradores da empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, como alterar os nomes dos tipos de registro, os campos e as opções nas listas. Dessa forma, as informações que você vê podem ser diferentes das informações padrão, descritas nesta tabela.

A tabela a seguir fornece informações adicionais sobre os alguns campos.

Campo	Descrição
<b>Informações demográficas</b>	
Nome do perfil de corretor	O nome do perfil de corretor. Para evitar registros duplicados verifique se você seguiu as convenções de nomenclatura definidas pela empresa para abreviações, capitalização etc.
Parceiro	O nome do corretor que tem o perfil.
Subcanal	A descrição da cobertura do corretor. As opções incluem: Globais, Locais, Nacionais, Regionais e Atacadistas.
Segmentação	A descrição da segmentação do corretor. As opções incluem: Comercial, Crescimento e Varejo.
Ano do perfil de corretor	O ano durante o qual o perfil de corretor é válido.
Número de telefone	O número de telefone do corretor.
Número de fax	O número de fax do corretor.
Site	O endereço URL do corretor.
País	O país no qual o corretor está.
Endereço 1	O endereço da localização do corretor.
Endereço 2	O endereço da localização do corretor.
Cidade	A cidade na qual o corretor está.

Campo	Descrição
Província	O estado (em jurisdições como os Estados Unidos que usa estados) ou província (em jurisdições como Canadá que usa províncias) onde o corretor ocorreu. Por exemplo, CA para Califórnia ou ON para Ontário.
CEP	O CEP (nos Estados Unidos) ou o código postal (em outras jurisdições) da localização do corretor.
<b>Diversos</b>	
Visão geral da empresa	A visão geral do corretor.
Histórico da empresa e crescimento futuro	A descrição do histórico e do crescimento futuro do corretor.
Território/Estrutura regional	A descrição do território e da estrutura regional do corretor.



# 12 Automotivo

O Oracle CRM On Demand fornece os seguintes tipos de registro com informações automotivas:

- **Veículos.** Use estas páginas para rastrear o histórico de vendas e o histórico de serviços de veículos.
- **Concessionárias.** Use estas páginas para gerenciar informações da concessionária.

Observação: esses tipos de registro estão disponíveis somente com Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

## Concessionárias

Use as páginas iniciais de concessionárias para criar, atualizar e controlar registros de concessionárias.

**OBSERVAÇÃO:** o administrador da empresa determina quais guias estão disponíveis para você. Se o seu trabalho não incluir a responsabilidade de rastrear informações da concessionária, a guia Concessionárias talvez seja excluída da sua configuração.

### Trabalhando com a página inicial Concessionária

Concessionária - Página inicial é o ponto de partida para gerenciar concessionárias.

**OBSERVAÇÃO:** o administrador da empresa pode personalizar a apresentação da página inicial Concessionária. Além disso, se a função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar seções à página e removê-las da página.

#### Criando uma concessionária

Você pode criar uma concessionária clicando no botão Novo na seção Concessionárias que possui com exibição recente. Para obter mais informações, consulte [Criando registros \(na página 54\)](#) e Concessionária - Campos (consulte [Campos de concessionária](#) na página 775).

#### Trabalhando com listas de concessionárias

A seção Listas de concessionárias mostra várias listas. O Oracle CRM On Demand apresenta um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas. Você e seus gerentes podem criar listas adicionais, baseadas em diferentes critérios.

A tabela a seguir descreve as listas padrão para concessionárias.

Lista de concessionárias	Filtros
Todas as concessionárias	Todas as concessionárias que você consegue ver, independentemente de quem é proprietário da concessionária.
Minhas concessionárias	Concessionárias com seu nome no campo Proprietário.

Lista de concessionárias	Filtros
Concessionárias modificadas recentemente	Todas as concessionárias com seu nome no campo Proprietário, classificadas pela data de modificação.

Para visualizar uma lista, clique no nome dela.

Para criar uma nova lista, clique em Nova. Para obter mais informações sobre criação de listas, consulte Criando e refinando listas (consulte [Creating and Refining Lists](#) na página 140).

Para revisar todas as listas disponíveis, criar uma nova, ou visualizar, editar ou excluir uma existente, clique em Gerenciar Listas. Essa página também inclui as listas padrão entregues pelo Oracle CRM On Demand. Essas listas são apenas para visualização. Portanto, não pode ser editadas ou excluídas.

### Exibindo concessionárias com modificações recentes

A seção Concessionárias que possuo com exibição recente mostra as concessionárias que você exibiu recentemente.

Para expandir a lista, clique em Exibir lista completa.

### Exibindo oportunidades relacionadas às concessionárias

A seção Oportunidades - Referente a Concessionária mostra as principais oportunidades atribuídas a você.

Para expandir a lista de oportunidades referentes a concessionárias, clique em Exibir lista completa.

### Adicionando seções a Concessionária - Página inicial

Se a sua função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar algumas ou todas as seções a seguir a Concessionária - Página inicial:

- Concessionárias criadas recentemente
- Concessionárias modificadas recentemente
- Concessionárias que possuo com criação recente
- Concessionárias que possuo com modificações recentes
- Uma ou mais seções de relatório (o administrador da empresa pode disponibilizar seções de relatório para exibição em Concessionária - Página inicial)

### Para adicionar seções a Concessionária - Página inicial

- 1 Em Concessionária - Página inicial, clique em Editar apresentação.
- 2 Na página Concessionária - Apresentação da página inicial, clique nas setas para adicionar ou remover seções e organizá-las na página.
- 3 Clique em Salvar.

### Informações Relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a concessionárias:

- [Campos de concessionária \(na página 775\)](#)
- [Gerenciando concessionárias \(na página 774\)](#)

## Gerenciando concessionárias

Para gerenciar concessionárias, execute as seguintes tarefas:

- [Criando Registros \(na página 54\)](#)
- [Atualizando Detalhes dos Registros \(na página 123\)](#)

- [Vinculando registros ao seu registro selecionado \(consulte \[Linking Records to Your Selected Record\]\(#\) na página 126\)](#)
- [Trabalhando com Listas \(na página 135\)](#)
- [Transferindo a propriedade de registros \(na página 157\)](#)
- [Adicionando Observações \(na página 170\)](#)
- [Anexando arquivos e URLs a registros \(na página 176\)](#)
- [Excluindo e restaurando registros \(na página 186\)](#)
- [Gerenciando calendários e atividades \(na página 212\)](#)

**OBSERVAÇÃO:** Os administradores da empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, como alterar os nomes dos tipos de registro, campos e opções em listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

### Informações Relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a concessionárias:

- [Concessionárias \(na página 773\)](#)
- [Campos de concessionária \(na página 775\)](#)
- [Trabalhando com a página inicial Concessionária \(na página 773\)](#)
- [Analytics \(na página 851\)](#)

### Campos de concessionária

Use a página Concessionária - Edição para adicionar uma concessionária ou atualizar detalhes de uma concessionária existente. A página Concessionária - Edição mostra o conjunto completo de campos de uma concessionária.

**OBSERVAÇÃO:** os administradores da empresa podem personalizar seu aplicativo de várias formas, como alterar os nomes dos tipos de registro, os campos e as opções nas listas de seleção. Dessa forma, as informações que você vê podem ser diferentes das informações padrão descritas nesta tabela.

A tabela a seguir fornece informações adicionais sobre os alguns campos.

Campo	Descrição
<b>Principais informações da concessionária</b>	
Nome	Nome da concessionária de automóveis. Limite de 100 caracteres.
Número de telefone	O número de telefone da concessionária.
Tipo de concessionária	O tipo de concessionária; por exemplo, Conc. de caminhões. Limite de 20 caracteres.
Site	O site da Web da concessionária. Limite de 50 caracteres.
E-mail	O endereço de e-mail de contato da concessionária. Limite de 50 caracteres.

**OBSERVAÇÃO:** Os campos de endereço de Cobrança e Envio a seguir não estão disponíveis por padrão. O administrador da empresa deve configurá-los na página Detalhe da concessionária como parte de uma

Campo	Descrição
	seção adicional. Para obter mais informações sobre como configurar páginas Detalhe, consulte Personalizando layouts de página estática (consulte <a href="#">Customizing Static Page Layouts</a> na página 1359).
Endereço de cobrança 1, 2, 3	Endereço de cobrança da concessionária. <b>OBSERVAÇÃO:</b> Se os endereços compartilhados estiverem configurados para a empresa, o endereço de cobrança será somente leitura, e os campos de endereço serão alterados para atender aos requisitos de endereços compartilhados. Para obter mais informações sobre endereços compartilhados, consulte <a href="#">Endereços</a> .
Cidade de Cobrança	Nenhum.
País de cobrança	O país especificado no endereço de faturamento da concessionária. Os valores padrão válidos são os nomes de todos os países do mundo. O valor válido para os EUA é <i>USA</i> . Oracle CRM On Demand não permite modificar os valores válidos para o campo. Verifique se os dados de importação correspondem aos valores válidos para este campo antes da importação. Para obter mais informações, consulte Mapeamento de países e endereço (consulte <a href="#">Sobre países e mapeamento de endereços</a> na página 1738).
Código de classificação/caixa postal de cobrança	Caso o seu arquivo contenha endereços de fora dos EUA, mapeie os itens de endereço a seguir para este campo: Colônia/seção, CEDEX - Código, Endereço 4, URB, e Distrito. Para obter mais informações, consulte Mapeamento de países e endereço (consulte <a href="#">Sobre países e mapeamento de endereços</a> na página 1738).
Província de cobrança	Caso o seu arquivo contenha endereços que não sejam dos EUA, mapeie estes itens de endereço ou seus equivalentes para o estado dos EUA para este campo: MEX - Estado, BRA - Estado, Comunidade, Parte do território, Ilha, Prefeitura, Região, Emirados, e Óblast. Para obter mais informações, consulte Mapeamento de países e endereço (consulte <a href="#">Sobre países e mapeamento de endereços</a> na página 1738).
Estado dos EUA de cobrança	Os valores válidos padrão são abreviações de duas letras padrão para todos os estados dos EUA, que usam apenas maiúsculas. Oracle CRM On Demand não permite modificar os valores válidos para o campo. Verifique se os dados de importação correspondem aos valores válidos para este campo antes da importação.
Código postal de cobrança	Nenhum.
Endereço de envio 1, 2, 3	O endereço de envio da concessionária. Para obter informações sobre como mapear campos de endereço por países, consulte <a href="#">Sobre países e mapeamento de endereços</a> . (consulte <a href="#">Sobre países e mapeamento de endereços</a> na página 1738) <b>OBSERVAÇÃO:</b> Se os endereços compartilhados estiverem configurados para a empresa, o endereço de envio será somente leitura, e os campos de endereço serão alterados para atender aos requisitos de endereços compartilhados. Para obter mais informações sobre endereços compartilhados, consulte <a href="#">Endereços</a> .
Cidade de envio	Nenhum.

Campo	Descrição
País de envio	Os valores padrão válidos são os nomes de todos os países do mundo. O valor válido para os EUA é <i>USA</i> . Oracle CRM On Demand não permite modificar os valores válidos para o campo. Verifique se os dados de importação correspondem aos valores válidos para este campo antes da importação. Para obter mais informações, consulte Mapeamento de países e endereço (consulte <a href="#">Sobre países e mapeamento de endereços</a> na página 1738).
Código de classificação/caixa postal de envio	Caso o seu arquivo contenha endereços de fora dos EUA, mapeie os itens de endereço a seguir para este campo: Colônia/seção, CEDEX - Código, Endereço 4, URB, e Distrito. Para obter mais informações, consulte Mapeamento de países e endereço (consulte <a href="#">Sobre países e mapeamento de endereços</a> na página 1738).
Província de envio	Caso o seu arquivo contenha endereços que não sejam dos EUA, mapeie estes itens de endereço ou seus equivalentes para o estado dos EUA para este campo: MEX - Estado, BRA - Estado, Comunidade, Parte do território, Ilha, Prefeitura, Região, Emirados, e Óblast. Para obter mais informações, consulte Mapeamento de países e endereço (consulte <a href="#">Sobre países e mapeamento de endereços</a> na página 1738).
Estado dos EUA de envio	Os valores válidos padrão são abreviações de duas letras padrão para todos os estados dos EUA, que usam apenas maiúsculas. Oracle CRM On Demand não permite modificar os valores válidos para o campo. Verifique se os dados de importação correspondem aos valores válidos para este campo antes da importação.
Código postal de envio	Nenhum.
<b>Informações Adicionais</b>	
Status	O status da concessionária; por exemplo, Ativo.
Concessionária matriz	A concessionária matriz do registro de concessionária atual.
Moeda	A moeda em questão.
Classificação	A classificação de uma concessionária em relação a outras concessionárias, geralmente para fins de venda ou serviço. Limite de 22 caracteres.
Proprietário	<p>O proprietário do registro de concessionária.</p> <p>Normalmente, o proprietário de um registro pode atualizar o registro, transferi-lo para outro proprietário ou excluí-lo. No entanto, o administrador da empresa pode ajustar os níveis de acesso para restringir ou expandir o acesso de um usuário.</p> <p>O valor no campo Proprietário afeta quais registros são incluídos nos relatórios que você ou os gerentes executam nas páginas do Analytics.</p> <p>Dependendo do modo de propriedade de registro configurado pelo administrador da empresa para o tipo de registro, você pode ver o campo Proprietário, ou o campo Livro, ou ambos os campos na página Detalhe do registro, e um ou ambos os campos podem estar em branco. Para obter mais informações sobre modos de</p>

Campo	Descrição
	propriedade de registro, consulte Sobre acesso aos dados, compartilhamento de registro e propriedade de registro (consulte <a href="#">Sobre acesso a dados, compartilhamento de registros e propriedade de registro</a> na página 50).
URL	O URL da concessionária. Limite de 100 caracteres.
Site da matriz	O site da Web da concessionária matriz. Limite de 50 caracteres.
Estágio	A fase do processo de proposta e contratação da concessionária. Os valores padrão são: Ativo, Proposta pendente, Candidato e Contrato pendente.

### Campos personalizados

**OBSERVAÇÃO:** Os administradores da empresa, cuja função inclui o privilégio Personalizar aplicativo, geralmente criam campos personalizados.

Qualquer campo personalizado criado em um registro de Conta aparece como o mesmo campo personalizado no registro de Concessionária porque um registro de Concessionária herda um campo personalizado em um registro de Conta. No entanto, qualquer campo personalizado criado em um registro de Concessionária não aparece automaticamente no registro de Conta.

Se você deseja ver o mesmo campo personalizado na visualização de Conta e na de Concessionária, o administrador da sua empresa poderá criar o campo personalizado no registro de Conta e torná-lo visível para as visualizações de Conta e de Concessionária.

Se você não deseja ver o mesmo campo personalizado na visualização de Conta e na de Concessionária, o administrador da sua empresa poderá criar o campo personalizado específico à Conta e tornar o campo personalizado visível apenas na visualização de Conta.

Para obter mais informações em campos personalizados, consulte Sobre campos personalizados (consulte [About Custom Fields](#) na página 1296).

### Informações Relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a concessionárias:

- [Concessionárias \(na página 773\)](#)
- [Trabalhando com a página inicial Concessionária \(na página 773\)](#)
- [Gerenciando concessionárias \(na página 774\)](#)

## Veículos

Use as páginas de Veículos para criar, atualizar e rastrear veículos.

**OBSERVAÇÃO:** o administrador da empresa determina quais guias estão disponíveis para você. Se o seu trabalho não incluir a responsabilidade de rastrear informações sobre o veículo, a guia Veículos poderá ser excluída da sua configuração.

### Trabalhando com a página inicial Veículos

Veículo - Página inicial é o ponto de partida para gerenciar veículos.

**OBSERVAÇÃO:** o administrador da empresa pode personalizar a apresentação da página inicial Veículos. Além disso, se sua função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar seções à página e removê-las da página.

### Criando um veículo

Você pode criar um veículo clicando no botão Novo na seção Veículos que possui com exibição recente. Para obter mais informações, consulte [Criando registros \(na página 54\)](#) e [Campos de veículo \(na página 785\)](#).

### Trabalhando com listas de veículos

A seção Listas de veículos mostra várias listas. O Oracle CRM On Demand apresenta um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas. Você e seus gerentes podem criar listas adicionais, baseadas em diferentes critérios.

A tabela a seguir descreve as listas padrão para veículos.

Lista de veículos	Filtros
Todos os veículos	Todos os veículos, classificados por número do chassi
Veículos - Todas as modificações recentes	Todos os veículos, classificados pela data de modificação

Para exibir uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte [Criando e refinando listas](#).

Para revisar todas as listas disponíveis, criar uma nova lista ou exibir, editar ou excluir uma lista existente, clique em Gerenciar listas. A página Gerenciar listas também inclui as listas padrão entregues com o Oracle CRM On Demand. Essas listas são somente para exibição, logo, você não pode editar ou excluí-las.

### Exibindo veículos modificados recentemente

A seção Veículos que possui com modificação recente mostra os veículos que você modificou recentemente.

### Exibindo solicitações de serviço relacionadas a veículos

A seção Solicitação de serviço - Referente a veículo mostra estas informações:

- **Número do serviço.** As solicitações de serviço atribuídas a você. Clique em Número sol. serv. para revisar a solicitação de serviço.
- **Assunto.** O título da solicitação de serviço.
- **Ativo.** O ativo correspondente à solicitação de serviço.
- **Mostrar lista completa.** Expande a lista de solicitações de serviço relacionadas ao veículo.

Para expandir a lista, clique em Exibir lista completa.

### Adicionando seções a Veículo - Página inicial

Se a sua função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar algumas ou todas as seções a seguir a Veículos - Página inicial:

- Veículos criados recentemente
- Veículos modificados recentemente
- Veículos que possui com criação recente
- Veículos que possui com modificações recentes
- Uma ou mais seções de relatório (o administrador da empresa pode disponibilizar seções de relatório para exibição em Veículos - Página inicial).

Conclua a tarefa a seguir para adicionar seções a Veículos - Página inicial.

### **Para adicionar seções a Veículos - Página inicial**

- 1 Em Veículos - Página inicial, clique em Editar apresentação.
- 2 Na página Veículo - Apresentação de página inicial, clique nas setas para adicionar ou remover seções e organizá-las na página.
- 3 Clique em Salvar.

### **Informações relacionadas**

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a veículos:

- [Campos de veículo \(na página 785\)](#)
- [Gerenciando veículos \(na página 780\)](#)

## **Gerenciando Veículos**

Os tópicos a seguir descrevem uma configuração opcional que pode ser realizada pelo administrador da sua empresa durante o gerenciamento de veículos no Oracle CRM On Demand:

- [Ativando um tipo de produto de veículo \(na página 782\)](#)
- [Ativando a associação de veículo em solicitações de serviço \(consulte \[Ativando associação de veículo em solicitações de serviço\]\(#\) na página 781\)](#)

Clique em um tópico para ver os procedimentos passo a passo para fazer o seguinte:

- [Atualizando a Propriedade de um Veículo \(na página 783\)](#)
- [Rastreamento solicitações de serviços para veículos \(consulte \[Controlando solicitações de serviço para veículos\]\(#\) na página 782\)](#)
- [Rastreamento históricos de vendas de veículos \(na página 783\)](#)
- [Rastreamento históricos de serviços de veículos \(na página 784\)](#)
- [Rastreamento informações financeiras de veículos \(na página 785\)](#)

**OBSERVAÇÃO:** como esse recurso não faz parte do aplicativo padrão, talvez ele não esteja disponível em sua versão do Oracle CRM On Demand.

Para ver os procedimentos passo a passo que são comuns a vários tipos de registro, consulte:

- [Criando Registros \(na página 54\)](#)
- [Atualizando Detalhes dos Registros \(na página 123\)](#)
- [Vinculando registros ao seu registro selecionado \(consulte \[Linking Records to Your Selected Record\]\(#\) na página 126\)](#)
- [Trabalhando com Listas \(na página 135\)](#)
- [Trabalhando com Registros \(na página 50\)](#)
- [Adicionando Observações \(na página 170\)](#)
- [Transferindo a propriedade de registros \(na página 157\)](#)
- [Rastreamento ativos \(na página 301\)](#) (inclui a vinculação de veículos a contas)
- [Anexando arquivos e URLs a registros \(na página 176\)](#)
- [Exibindo trilhas de auditoria de registros \(consulte \[Viewing Audit Trails for Records\]\(#\) na página 189\)](#)
- [Excluindo e restaurando registros \(na página 186\)](#)
- [Rastreamento ativos \(na página 301\)](#) (inclui a vinculação de veículos a contas)
- [Renomeando tipos de registro \(na página 1441\)](#)

**OBSERVAÇÃO:** Os administradores da empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, como alterar os nomes dos tipos de registro, campos e opções em listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

**DICA:** no aplicativo padrão, os veículos são incluídos nas listas de contas de carteira no Oracle CRM On Demand. No entanto, se o administrador marcar a caixa de seleção Registros Veículos/Ativos das Contas de Carteira no perfil da empresa, os veículos não serão incluídos nas listas de contas de carteira.

### Informações Relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a veículos:

- [Veículos \(na página 778\)](#)
- [Campos de veículo \(na página 785\)](#)
- [Trabalhando com a página inicial Veículos \(na página 778\)](#)
- [Analytics \(na página 851\)](#)

### Ativando associação de veículo em solicitações de serviço

A Solicitação de serviço - Apresentação não exibe a associação de veículo. Porém, o administrador da empresa pode configurar a apresentação de uma página de solicitação de serviço personalizada seguindo o procedimento a seguir.

#### *Para exibir a associação de veículo em um registro de solicitações de serviço*

- 1 Em qualquer página, clique em Admin, Personalização do aplicativo, Solicitações de serviço e Apresentação da página de solicitação de serviço.
- 2 Na lista Apresentação da página, faça o seguinte:
  - Clique no link Editar de uma apresentação existente para modificá-la.
  - Clique no botão Nova apresentação para criar uma nova apresentação.
  - Clique no link Copiar para copiar uma apresentação existente.

O Assistente de apresentação da página é exibido.

**OBSERVAÇÃO:** o número de etapas no Assistente de apresentação da página pode variar dependendo do link Apresentação da página que foi clicado.

- 3 Na Etapa 1, Nome da apresentação, informe um nome para a apresentação e uma descrição (opcional).
- 4 Na Etapa 2, Configuração de campos, selecione as características do campo conforme necessário.
- 5 Na etapa 3, Apresentação do campo, verifique se o campo Veículo está disponível na Apresentação da página da solicitação de serviço.
- 6 Clique em Concluir para sair do Assistente.

Agora você deve atribuir a nova apresentação personalizada a uma função do usuário usando o Assistente de gestão de funções.
- 7 Clique em Admin, em Controles de gerenciamento e acesso de usuário e em Gestão de funções.
- 8 Localize a função à qual você deseja atribuir a apresentação da página da solicitação de serviço personalizada e clique em Editar.
- 9 Na etapa 6 do assistente, altere o Nome da apresentação de página para a apresentação de página de solicitação de serviço personalizada do registro da solicitação de serviço.
- 10 Clique em Concluir para sair do assistente.

**OBSERVAÇÃO:** ativando a associação Veículo, você também pode atualizar a apresentação da página Pesquisa de veículo para alterar a seleção de associação vista por um usuário. Para obter mais informações, consulte Gerenciando apresentações de pesquisa (consulte [Managing Search Layouts](#) na página 1390).

### **Ativando um tipo de produto de veículo**

Normalmente, para adicionar produtos, o administrador da empresa usa a parte de Gerenciamento de conteúdo da ferramenta Admin. Para Veículos, o administrador pode atualizar o registro do produto com o campo Tipo de produto definido como Veículo. Observe que o Tipo de produto para registros de Veículo não será exibido na apresentação padrão do produto. Para ativar o Tipo de produto para um veículo, o administrador da empresa pode criar uma apresentação da página de produto personalizada concluindo as etapas no procedimento a seguir.

#### ***Para exibir o tipo de produto para um registro de veículo***

- 1 Em qualquer página, clique em Admin, Personalização do aplicativo, Produto, Apresentação de página de produto e copie a Apresentação de página de produto padrão para uma nova apresentação.
- 2 Conclua o Assistente de apresentação de página do Produto:
  - a Na Etapa 1, forneça um nome para sua apresentação.
  - b Na Etapa 2, marque a caixa Obrigatório para o Tipo de produto.
  - c Na Etapa 3, certifique-se que o campo Tipo de produto está listado na seção Informações-chave sobre o produto à direita.
  - d Clique em Concluir para sair do assistente.
- 3 Atribua a nova apresentação personalizada a uma função do usuário, conforme o necessário, usando o Assistente de gestão de funções.
  - a Clique em Admin, em Controles de gerenciamento e acesso de usuário e em Gestão de funções.
  - b Localize a função que deseja atribuir a uma apresentação de página de produto personalizada e clique em Editar.
  - c Na Etapa 6 do assistente, altere o Nome da apresentação de página para a apresentação de página de produto personalizada do Registro de produto.
  - d Clique em Concluir para sair do assistente.

A função do usuário modificada pode criar um registro de produto com o campo Tipo de produto usando a funcionalidade de Gerenciamento de conteúdo. Para obter mais informações sobre como adicionar produtos, consulte [Configurando produtos da empresa \(na página 1994\)](#).

Para obter mais informações, consulte [Configurando produtos da empresa \(na página 1994\)](#).

### **Controlando solicitações de serviço para veículos**

Quando quiser revisar, atualizar ou criar uma solicitação de serviço para um veículo, atualize o registro de veículo ou crie a solicitação de serviço para o veículo associado.

#### ***Para controlar a solicitação de serviço para um veículo***

- 1 Selecione o veículo que você deseja controlar.

Para obter mais informações sobre como selecionar veículos, consulte [Localizando registros \(na página 79\)](#).
- 2 Na página Veículo - Detalhe, role e clique em Novo na barra de título Solicitação de serviço.

**OBSERVAÇÃO:** durante a criação de uma solicitação de serviço, a escolha de uma concessionária permite que o usuário altere da pesquisa de todos os contatos até contatos da concessionária relacionada. Você pode alterar o filtro para executar uma consulta conforme necessário.

**3** Na página Solicitação de serviço - Edição, preencha as informações.

A tabela a seguir descreve algumas informações de campo para históricos de serviço.

Campo	Comentários
Número do Serviço	O Oracle CRM On Demand gera este número.
Assunto	O título ou breve descrição dessa atividade.
Prioridade	A prioridade da solicitação de serviço, como 1-Assim que possível, 2-Alto ou 3-Médio.
Status	O status da solicitação de serviço, como Aberto, Pendente ou Fechado.
Hora de Abertura	Indica a hora em que a solicitação de serviço foi aberta. O Oracle CRM On Demand gera este número.
Contato	O contato relacionado à solicitação de serviço.
Concessionária	A concessionária relacionada à solicitação de serviço.
Proprietário	O proprietário da solicitação de serviço.

**OBSERVAÇÃO:** durante a criação de uma solicitação de serviço, a seleção de uma concessionária altera todos os contatos apenas para os contatos associados à concessionária por padrão. O filtro pode ser alterado para consultar todos os contatos.

### Atualizando a Propriedade de um Veículo

Quando um veículo for vendido, atualize o registro correspondente para rastrear a propriedade do veículo.

**1** Selecione o veículo.

Para obter instruções sobre como selecionar veículos, consulte [Localizando registros \(na página 79\)](#).

**2** Na página Veículo - Detalhe, clique em Editar na barra de título.

Para obter informações sobre os campos da página Veículo - Detalhes, consulte [Campos de veículo \(na página 785\)](#).

**3** Na página Veículo - Edição, atualize o campo Propriedade de no registro do veículo.

**4** Salve o registro:

- Para salvar o registro e abrir a página Veículo - Detalhe (onde é possível vincular informações a esse registro), clique em Salvar.
- Para salvar esse registro e abrir a página de edição (onde é possível criar outro registro de veículo), clique em Veículo - Salvar e criar novo item.

### Rastreando históricos de vendas de veículos

Quando quiser revisar, atualizar ou criar um histórico de vendas para um veículo, atualize o registro de veículo.

#### *Para rastrear o histórico de vendas do veículo*

**1** Selecione o veículo.

Para obter instruções sobre como selecionar veículos, consulte [Localizando registros \(na página 79\)](#).

**2** Na página Veículo - Detalhe, role até a seção Histórico de vendas e clique em Adicionar na barra de título.

**OBSERVAÇÃO:** se a seção Histórico de vendas não estiver visível na página Veículo - Detalhes, clique no link Editar layout no canto superior direito da página e adicione a seção Histórico de vendas à apresentação da sua página. Se a seção não estiver disponível para ser adicionada à apresentação da página, entre em contato com o administrador da empresa.

**3** Na página Edição do histórico de vendas, preencha as informações.

A tabela a seguir descreve algumas informações de campo para históricos de venda.

Campo	Comentários
Número de Vendas	Número gerado pelo sistema.
Código da moeda	Assume como padrão a sua moeda.
Nome do proprietário	Quando você selecionar o sobrenome, esse campo será preenchido.
Sobrenome do proprietário	Proprietário do veículo.

**4** Salve o registro.**Rastreando históricos de serviços de veículos**

Quando quiser revisar, atualizar ou criar um histórico de serviços para um veículo, atualize o registro de veículo. O histórico de serviço pode incluir solicitações de serviço e outros serviços relacionados ao veículo.

**Para rastrear o histórico de serviços do veículo****1** Selecione o veículo.

Para obter instruções sobre como selecionar veículos, consulte [Localizando registros \(na página 79\)](#).

**2** Na página Veículo - Detalhe, role e clique em Adicionar na barra de título Histórico de serviços.

**OBSERVAÇÃO:** se a seção Histórico de serviços não estiver visível na página Veículo - Detalhes, clique no link Editar layout no canto superior direito da página e adicione a seção Histórico de serviços à apresentação da sua página. Se a seção não estiver disponível para ser adicionada à apresentação da página, entre em contato com o administrador da empresa.

**3** Na página Edição do histórico de serviços, preencha as informações.

A tabela a seguir descreve algumas informações de campo para históricos de serviço.

Campo	Comentários
Nº do histórico do serviço	O número do histórico do serviço, que tem limite de 30 caracteres. O Oracle CRM On Demand gera esse número.
Nº da SS	O registro da solicitação de serviço vinculado a esse histórico de serviços. Limite de 64 caracteres.

Campo	Comentários
Sobrenome do proprietário	Proprietário do veículo. Limite de 50 caracteres.
Data do serviço	O padrão é a data de hoje.
Código da moeda	Assume como padrão a sua moeda. Limite de 20 caracteres.
Nome do serviço	Um nome ou número vinculado ao registro do histórico de serviços. Limite de 100 caracteres.
Marca	O nome do fabricante ou da marca do veículo. Somente leitura.
Nome do proprietário	Quando você selecionar o sobrenome, esse campo será preenchido. Limite de 50 caracteres.
Prestador de serviço	Concessionária ou outro prestador de serviço que forneceu o veículo. Limite de 100 caracteres.
Descrição	Esse campo tem um limite de 16.350 caracteres.

- 4 Salve o registro.

## Rastreando informações financeiras de veículos

Você pode rastrear informações financeiras de um veículo.

### Para rastrear informações financeiras de um veículo

- 1 Selecione o veículo.

Para obter instruções sobre como selecionar veículos, consulte [Localizando registros \(na página 79\)](#).

- 2 Na página Veículo - Detalhe, role e clique em Adicionar na barra de título Informações financeiras.

**OBSERVAÇÃO:** se a seção Informações financeiras não estiver visível na página Veículo - Detalhes, clique no link Editar apresentação no canto superior direito da página e adicione a seção Informações financeiras à apresentação da sua página. Se a seção não estiver disponível para ser adicionada à apresentação da página, entre em contato com o administrador da empresa.

- 3 Na página Edição de informações financeiras, preencha as informações.

A tabela a seguir descreve algumas informações de campo para informações financeiras.

Campo	Comentários
Nº do detalhe financeiro	Número gerado pelo sistema. Limite de 15 caracteres.
Empresa financiadora	Limite de 30 caracteres.

## Campos de veículo

Use a página Veículo - Edição para adicionar um veículo ou atualizar detalhes de um veículo existente. A página Veículo - Edição mostra o conjunto completo de campos de um veículo.

**OBSERVAÇÃO:** os administradores da empresa podem personalizar seu aplicativo de várias formas, como alterar os nomes dos tipos de registro, os campos e as opções nas listas de seleção. Dessa forma, as informações que você vê podem ser diferentes das informações padrão descritas nesta tabela.

A tabela a seguir fornece informações adicionais sobre os alguns campos.

Campo	Descrição
<b>Principais informações sobre o veículo</b>	
Nº do chassi	Nº do chassi. Limite de 100 caracteres.
Marca	O nome do fabricante ou da marca do veículo. Os valores padrão são: Metro Motors, Toyota e Marca desconhecida.
Modelo	Modelo do veículo. Os valores padrão são: 4Runner e Tacoma.
Ano	O ano no qual o veículo foi fabricado. Esta é uma lista de opções numérica portanto não aceita caracteres não numéricos.
Nome do Produto	<p>O nome do produto.</p> <p>Normalmente, para adicionar produtos, o administrador da sua empresa usa a funcionalidade de Gerenciamento de conteúdo. Para veículos, ele pode atualizar o registro do produto com o campo Tipo de produto definido como Veículo. Observe que o Tipo de produto não está exposto na apresentação padrão do produto.</p> <p>O procedimento para expor Tipo de produto para veículos é descrito em <a href="#">Ativando um tipo de produto veículo</a> (consulte <a href="#">Ativando um tipo de produto de veículo</a> na página 782).</p>
Acabamento externo	O acabamento externo do veículo. Os valores padrão são: 2WD e Prerunner.
Porta	O número de portas do veículo. Os valores padrão são: 2 portas, 3 portas e 4 portas.
Cor externa	A cor do veículo.
Moeda do veículo	A designação da moeda para o preço do veículo; por exemplo, dólar americano (USD).
Proprietário	<p>O proprietário do registro de veículo.</p> <p>Dependendo do modo de propriedade de registro configurado pelo administrador da empresa para o tipo de registro, você pode ver o campo Proprietário, ou o campo Livro, ou ambos os campos na página Detalhe do registro, e um ou ambos os campos podem estar em branco. Para obter mais informações sobre modos de propriedade de registro, consulte <a href="#">Sobre acesso aos dados, compartilhamento de registros e propriedade de registro</a> na página 50).</p>

Campo	Descrição
<b>Informações adicionais sobre o veículo</b>	
Usado/Novo	Se o veículo é novo ou usado.
Tipo de produto	O tipo de veículo. Limite de 30 caracteres. <b>OBSERVAÇÃO: este campo é somente leitura.</b>
Cor interna	Cor interna; por exemplo, vermelho.
Transmissão	O tipo de transmissão do veículo. Os valores padrão são: Automático, Manual e Opção.
Motor	O tipo de motor do veículo. Os valores padrão são: 4 cilindros, 6 cilindros, 8 cilindros, 10 cilindros e Opção.
Chassi	O tipo de chassi do veículo; por exemplo, Cupê ou Conversível.
Propriedade de	O tipo de propriedade do veículo; por exemplo, Negócio ou Carro da empresa.
Contato	A pessoa para contato do veículo. Limite de 100 caracteres. <b>OBSERVAÇÃO: este campo é somente leitura.</b>
Conta	A conta vinculada ao veículo.
Local da conta	A localização da conta. Limite de 50 caracteres. <b>OBSERVAÇÃO: este campo é somente leitura.</b>
Concessionária de vendas	Nome da concessionária de vendas do veículo. Limite de 100 caracteres.
Concessionária do serviço	Nome da concessionária de serviço do veículo. Limite de 100 caracteres.
MSRP	O preço de varejo sugerido pelo fabricante (MSRP) na moeda usada no registro de veículo. Limite de 22 caracteres.
Preço para a concessionária	O preço para a concessionária na moeda usada no registro de veículo. Limite de 22 caracteres.
Status	O status atual do veículo; por exemplo, Produção.
Localização	A localização do veículo; por exemplo, Lote da concessionária.
Quilometragem atual	O número atual de milhas que aparece no hodômetro do veículo. O limite é de 22 caracteres (número).

Campo	Descrição
Tipo de garantia	O tipo de garantia fornecido com o veículo; por exemplo, Completa ou Estendida.
Número da Carteira de Habilitação	O número da carteira de habilitação do proprietário. Limite de 30 caracteres.
Estado de emissão da carteira de habilitação	O estado pelo qual a carteira foi emitida.
Descrição	Limite de 250 caracteres.

**Observação:** para configurar qualquer um dos campos da lista de opções - por exemplo, Modelo, Acabamento externo, Portas - o administrador da empresa pode personalizar os valores da lista de opções do aplicativo, conforme descrito em [Alterando valores da lista de opções](#) (consulte [Changing Picklist Values](#) na página 1345).

### Campos personalizados

**OBSERVAÇÃO:** Os administradores da empresa, cuja função inclui o privilégio Personalizar aplicativo, geralmente criam campos personalizados.

Qualquer campo personalizado criado em um registro de Ativo aparece como o mesmo campo personalizado no registro de Veículo. Um registro de Veículo herda um campo personalizado em um registro de Ativo. No entanto, qualquer campo personalizado criado em um registro de Veículo não aparece automaticamente no registro de Ativo.

Se você desejar ver o mesmo campo personalizado na visualização de Ativo e na de Veículo, o administrador da sua empresa poderá criar o campo personalizado no registro de Ativo e torná-lo visível para a visualização de Ativo e a de Veículo.

Se você não desejar ver o mesmo campo personalizado na visualização de Ativo e na de Veículo, o administrador da sua empresa poderá criar o campo personalizado específico do Ativo e tornar o campo personalizado visível apenas na visualização de Ativo.

Para obter mais informações em campos personalizados, consulte [Sobre campos personalizados](#) (consulte [About Custom Fields](#) na página 1296).

### Campos adicionais

Vários campos não aparecem na página de detalhes do veículo por padrão: N° da peça, Data de compra, Preço de compra, Quantidade, Data de entrega, Data de instalação, Data de expiração, Data de notificação, Categoria do produto e Contrato.

O administrador da sua empresa pode alterar as definições desses campos conforme necessário. Para obter mais informações sobre como alterar as definições de campo, consulte [Criando e editando campos](#) (na página 1308). Para tornar os campos visíveis, o administrador da sua empresa deve incluí-los na apresentação da página. Para obter mais informações sobre como tornar esses campos visíveis em uma página, consulte [Personalizando apresentações de página estática](#) (consulte [Customizing Static Page Layouts](#) na página 1359).

### Informações Relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a veículos:

- [Trabalhando com a página inicial Veículos](#) (na página 778)
- [Gerenciando Veículos](#) (na página 780)

# 13 Personalizando seu aplicativo

---

Você pode usar as páginas Minha configuração para personalizar o Oracle CRM On Demand. Para obter instruções passo a passo, clique em um destes tópicos:

- [Atualizando suas informações pessoais](#) (consulte [Updating Your Personal Details](#) na página 790)
- [Definindo seu tipo de registro de pesquisa padrão](#) (consulte [Definindo o seu tipo de registro de pesquisa padrão](#) na página 800)
- [Configurando o seu Tema](#) (na página 801)
- [Definindo seu modo de visualização de registro](#) (na página 801)
- [Alterando sua configuração de idioma](#) (consulte [Alterando a configuração de idioma](#) na página 802)
- [Exibindo campos da trilha de auditoria](#) (consulte [Exibindo campos de trilha de auditoria](#) na página 803)
- [Gerenciando sua cota](#) (na página 803)
- [Revisando sua atividade de conexão](#) (na página 804)
- [Alterando sua senha](#) (na página 804)
- [Configurando suas perguntas de segurança](#) (consulte [Configurando suas questões de segurança](#) na página 804)
- [Revisando as informações de delegado](#) (consulte [Examinando suas informações de delegado](#) na página 805)
- [Adicionando usuários delegados](#) (na página 806)
- [Concedendo acesso à conexão ao suporte técnico](#) (na página 806)
- [Exibindo suas Guias](#) (na página 807)
- [Alterando a apresentação da página de detalhes](#) (consulte [Alterando a apresentação da sua página Detalhes](#) na página 807)
- [Personalizando as Apresentações de Campo](#) (na página 813)
- [Gerenciando Indicadores de Registro para Seções de Informações Relacionadas](#) (na página 816)
- [Personalizando Apresentações de Informações Relacionadas](#) (consulte [Personalizando as Apresentações de Informações Relacionadas](#) na página 809)
- [Alterando as apresentações da página inicial](#) (na página 817)
- [Alterando a apresentação da barra de ação](#) (consulte [Changing Your Action Bar Layout](#) na página 817)
- [Configurando seu calendário](#) (na página 818)
- [Acessando as ferramentas de dados e integração](#) (consulte [Accessing the Data and Integration Tools](#) na página 821)
- [Exibindo as solicitações de exportação](#) (consulte [Exibindo suas solicitações de exportação](#) na página 822)
- [Incorporando um widget de listas favoritas](#) (na página 827)
- [Incorporando um widget do Message Center](#) (na página 827)
- [Incorporando um widget de relatórios](#) (na página 828)
- [Incorporando um widget de lista simples](#) (na página 829)

## Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a como personalizar seu aplicativo:

- [Sobre os widgets do On Demand \(na página 826\)](#)
- [Importando Contatos \(consulte \[Importando seus Contatos\]\(#\) na página 315\)](#)
- [Adicionando e-mails do Microsoft Outlook e do Lotus Notes \(na página 831\)](#)

## Updating Your Personal Details

You can update your personal details, such as your address and phone number. Your company administrator controls the layout and information that you see on your Personal Detail page, consequently there might be differences between the following descriptions and what you see.

**NOTE:** Changes made to your Default Language, Currency, Time Zone, and Country on the Personal Profile pages are not reflected in all reports and analyses until you sign out and sign in again.

### To update your personal details

- 1 In the upper right corner of any page, click the My Setup global link.
- 2 In the Personal Profile section, click the Personal Profile link.
- 3 In the Personal Information section, click the My Profile link.
- 4 In the Personal Detail section, click Edit.
- 5 In the Personal Edit form, update the information, then save the record.

**Note:** You must sign out and in again to activate some of the changes (Language, Locale, Time Zone, and Currency).

The following table describes some fields you can review or update.

Field	Description
<b>Key User Information</b>	
First Name	The first name of the user. Limit of 50 characters. This is a required field.
Last Name	The last name of the user. Limit of 50 characters. This is a required field.
Middle Name	The middle name of the user. Limit of 50 characters.
Mr./Ms.	The salutation of the user.
Status	This read-only field indicates the status of the user. Only active users can access Oracle CRM On Demand.
Reports To	This read-only field indicates the manager of the user. <b>NOTE:</b> Depending on how your company administrator sets up the user page layouts for your company, you might see the Reports To (Alias) field instead of the Reports To field. The Reports To (Alias) field shows the short identifier for the manager of the user.
Job Title	This read-only field shows the job title of the user
Region	The region or area where the user is located. Limit of 40 characters.

Field	Description
Subregion	A further refinement of the region or area where the user is located. Limit of 40 characters.
Role	This read-only field indicates the role assigned to the user in Oracle CRM On Demand. User roles define the features in Oracle CRM On Demand that a user has the privileges to use, the set of permissions the user is given to work with protected information, and the user interface settings that display information.
Primary Group	The group to which this user has been added. Read-only.
Default Book	<p>The user book or custom book that you see by default in the Book selector at the start of your session in Oracle CRM On Demand. The default book applies to the Book selector in all areas of Oracle CRM On Demand other than the Analytics pages. The setting in the Default Book field does not limit your access to records. You can select a different book in the Book selector.</p> <p>You can change your default book. You can select any book to which you have visibility, that is, you can select any book of which you are a member, or any subbook of a book of which you are a member. However, to select a custom book as your default book, your user role must allow you to access the Book record type. That is, the Has Access check box must be selected for the Book record type on your user role.</p> <p><b>NOTE:</b> Your administrator can specify a default book for each record type for you. If a default book is specified for a record type for you, then in the Book selector, the default book for the record type takes precedence over the default book that is specified in the Default Book field on your personal profile.</p>
Default Book for Analytics	The user book or custom book that you see by default in the Book selector in the Analytics pages. This setting does not limit your access to data. You can select a different book in the Book selector.

Field	Description
Preserve Default Book	<p>This check box applies to the Book selector in all areas of Oracle CRM On Demand except the Analytics pages. The Preserve Default Book check box works as follows:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ If this check box is selected, then the Book selector shows the book that is selected in the Default Book field in your user profile each time that you open any page or window where the Book selector is available. You can select a different book in the Book selector in any page or window. However, the next time that you revisit that page or window, or you open any other page or window where the Book selector is available, you see the default book in the Book selector. Your earlier selection in the Book selector is lost.</li> <li>■ If this check box is not selected, then the Book selector shows the book that is selected in the Default Book field in your user profile until you select a different book in the Book selector. After you select a different book in the Book selector, you continue to see the new book in the Book selector for that record type until you sign out and sign in again.</li> </ul>
<b>User Detail Information</b>	
Alias	A short identifier for the user that is used to assign or show ownership on specific record types. For example, enter the user's preferred name or nickname. This is a required field and is set up by the company administrator.
User ID	A unique system identifier for a user used in conjunction with Company Sign In ID to sign in to the application. This is a required field, which the company administrator sets up.
Email	The complete email address for a user, such as isample@rightequip.com. The email address is used for system notifications such as a reset password notification. This is a required field, which the company administrator sets up.
Secondary Email	The secondary email address for the user.
Work Phone #	The user's work telephone number. This is a required field.
Cellular Phone #	The user's cellular phone number.
Company Sign In ID	The company to which the user belongs. This is a default field and is set up at the time the company is created.
User Sign In ID	The ID with which the user signs in to the application. The ID is a combination of the Company Sign In ID and the User ID, separated by a forward slash. The User Sign in ID is a required field and is set up by the company administrator.

Field	Description
<b>Contact Preferences</b>	
Never Call	Select this check box if you do not want to receive calls from Oracle CRM On Demand Marketing.
Never Mail	Select this check box if you do not want to receive mail from Oracle CRM On Demand Marketing.
Never Email	Select this check box if you do not want to receive email messages from Oracle CRM On Demand Marketing.
Always Send Critical Alerts	<p>If this check box is selected, you receive email messages containing important information from Oracle CRM On Demand. These messages include:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Critical information about product updates and service changes for Oracle CRM On Demand and related products</li> <li>■ Instructions and schedules for upgrades to major new releases</li> <li>■ High priority or emergency communications to supplement normal support processes (for example, in the case of a hardware failure)</li> </ul> <p>This field cannot be updated on your Personal Details page. Only company administrators have the ability to update this check box for users, from the User Details page.</p> <p><b>NOTE:</b> This check box is not used to determine which users receive the system alerts issued by Oracle CRM On Demand Customer Care, such as reminders for upcoming scheduled maintenance.</p>
<b>User Geographic Information</b>	
Language, Locale, Currency, Time Zone	<p>Your company administrator sets up the default settings for these items. You can override the defaults by clicking the picklist for each item, and selecting the value that you want.</p> <p>For more information on these fields, see About Profile Settings for Users (consulte <a href="#">Sobre configurações de perfil para usuários</a> na página 798).</p> <p>You must sign out and sign in again to activate any change to your language, locale, currency, or time zone.</p>
<b>User Security Information</b>	

Field	Description
Reporting Subject Areas	<p>Use this picklist to set your visibility to records in real-time reports in Analytics. These reports provide real-time analyses of data. You can select one of the following values:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Manager Visibility.</b> Allows you to see your own data, plus data directly owned by your subordinates. (This is the default setting.)</li> <li>■ <b>Team Visibility.</b> Allows you to see your own data, plus data shared with you by the Account and Opportunity Team.</li> </ul> <p>If you do not define the Reporting Subject Areas setting, then the company-wide setting that is set up by your company administrator applies. For more information on reports, see <a href="#">Analytics (na página 851)</a>, particularly the <a href="#">About Visibility to Records in Analytics (na página 870)</a> topic.</p>
Historical Subject Areas	<p>Use this picklist to set your visibility to records in historical reports in Analytics. Historical reports have to do with historical or trend analysis, or contain more complex calculations than those found in real-time reports. You can select one of the following values:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Manager Visibility.</b> Allows you to see your own data, plus data directly owned by your subordinates. (This is the default setting.)</li> <li>■ <b>Team Visibility.</b> Allows you to see your own data, plus data shared with you by the Account and Opportunity Team.</li> <li>■ <b>Full Visibility.</b> This setting combines Manager Visibility, Team Visibility, and books.</li> </ul> <p>If you do not define the Historical Subject Areas setting, then the company-wide setting that is set up by your company administrator applies. For more information on reports, see <a href="#">Analytics (na página 851)</a>, particularly the <a href="#">About Visibility to Records in Analytics (na página 870)</a> topic.</p>
Role-Based Can Read All Records	<p>Use essa lista de opções para especificar se deseja que o Analytics use a configuração <i>É possível ler todos os registros?</i> de acordo com o tipo de registro, conforme definido na página <i>Acesso ao tipo de registro no Assistente de gestão de funções</i>. Se a configuração <i>Item com base em função pode ler todos os registros</i> tiver sido habilitada por meio do perfil da empresa ou do seu perfil do usuário e se a configuração de visibilidade <i>Pode ler todos os registros</i> tiver sido selecionada pelo seu administrador para a sua função de usuário em um tipo de registro específico, você poderá exibir todos os registros desse tipo no Analytics.</p> <p>Para obter orientação sobre quando e como ativar o <i>Item com base em função pode ler todos os registros</i>, consulte <i>Sobre a configuração Item com base em função pode ler todos os registros</i> (consulte <a href="#">Sobre a configuração Item com base em função pode ler todos os registros</a> na página 800).</p> <p>Se a configuração <i>Item com base em função pode ler todos os registros</i> não estiver habilitada, Analytics usará a visibilidade definida nos campos <i>Áreas de assunto de relatório</i> e <i>Áreas de assunto histórico</i>.</p>

Field	Description
External Identifier for Single Sign On	Read-only. For more information, see Setting Up Your Company Profile and Global Defaults (consulte <a href="#">Configurando seu perfil da empresa e os padrões globais</a> na página 1202).
Last Sign In	A system-generated field. For information on reviewing all your sign-in attempts, see Reviewing Your Sign In Activity (consulte <a href="#">Revisando sua atividade de conexão</a> na página 804).
<b>Additional Information</b>	
Default Theme	This picklist allows you to select the available application-wide themes for your application when you sign in to Oracle CRM On Demand using a desktop or laptop computer. A theme changes the look and feel of the application, including its background color, hyperlinks, and icons. Several predefined themes are available. However, your company administrator can create custom themes in Oracle CRM On Demand. A blank value indicates that you have to use the theme that your company administrator has set in the company profile. For more information on creating custom themes, see Creating New Themes (consulte <a href="#">Criando novos temas</a> na página 1447).
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 <a href="#">About the Interface</a> (na página 30).
Default Search Record Type	This picklist allows you to change the default search record type to display in the Action bar search. (For example, change Contact to Account or another record type that you can access.) The action bar search box defaults to this record type every time you sign in to the application regardless of where you left it the last time you were signed into the application.
Navigate Directly to Detail Page If Only One Record Is Returned	<p>This picklist allows you to enable or disable the feature that opens a record returned by a search directly in the record Detail page, if it is the only record returned by the search. This setting is blank by default. The following options are available:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Enabled.</b> If a search returns only one record, then the record opens directly in the record Detail page.</li> <li>■ <b>Disabled.</b> The results of a search are always shown in a List page, even if the search returns only one record.</li> </ul> <p>If this setting is blank in your user profile, then the setting at company level is used, and if the setting is blank at company level as well, then the feature is disabled for you.</p>

Field	Description
	<p><b>NOTE:</b> This setting applies to searches that you perform in the Action bar, and to advanced searches of single record types from the Advanced link in the Action bar only. It does not apply to searches from the Advanced link in a list of related records, or to searches from the Advanced link in Lookup windows, or to searches of multiple record types.</p>
Show Welcome Page on Sign In	This check box allows you to specify whether the Oracle CRM On Demand Welcome Page is displayed when you sign in to the application.
Record Preview Mode	<p>This picklist allows you to enable the record preview functionality and to specify how the preview window opens. Depending on the setting you select, the preview window opens when you hover your pointer over a link to a record, or when you click on a preview icon that appears when you hover your pointer over a link to a record. The preview window shows the first section of the Detail page of the record. You also have the option of disabling the record preview functionality by selecting Off in this field.</p> <p>The record preview setting can be specified at company level by your company administrator, and by each user. Your personal setting overrides the setting for the company. If this field is blank, the record preview setting for the company is used.</p>
Head-up Display	<p>If the head-up display functionality is turned on, and if the Support Head-up Display Settings check box is selected on your theme, then links to the related information sections of the page (such as linked records sections) are available in the head-up display at the bottom of your browser window. You can click the links to go to the related information sections without having to scroll down the page. You can collapse the head-up display by clicking the minus icon (-) in the display; to expand the display again, click the plus icon (+). Your expand or collapse setting in the head-up display is maintained for all record types until you change it again, even if you sign out of the application and sign in again.</p> <p>You can remove the head-up display completely from your Detail pages, by turning off the functionality in your personal profile.</p> <p><b>NOTE:</b> If your theme supports the head-up display functionality, then the head-up display functionality can be turned on or off at company level, and by each individual user. Also, your personal setting overrides the company setting. Your administrator can remove the head-up display completely by deselecting the Support Head-up Display Settings check box on your theme. The colors in the head-up display are determined by the theme you are using. For more information about choosing a theme, see <a href="#">Setting Your Theme</a> (consulte <a href="#">Configurando o seu Tema</a> na página 801).</p>

Field	Description
Related Information Format	If your user role has the Personalize Related Information Display Format privilege, then you can choose to show the related information sections on record Detail pages as lists or as tabs. If the Related Information Format field in your personal profile is blank, then the setting for your user role is used; and if the Related Information Format field on your user role is blank, then the setting for the company is used.
User Time Zone Support for Reporting Subject Areas	<p>If this check box is selected on your user profile, then the dates and times in real-time reports are shown according to your time zone.</p> <p>Depending on how your company administrator sets up your Personal Profile page, you might be able to change this setting.</p> <p>If this check box is not selected on your user profile, then the dates and times shown in reports are displayed according to the company's time zone.</p>
Freeze List Column Header	<p>This picklist determines how you view column headers for lists and search results in Oracle CRM On Demand. You can select the following values:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>On.</b> When you scroll down a list of records, and the column header row reaches the top of the browser window, the column labels are always visible.</li> <li>■ <b>Off.</b> When you scroll down a list of records and the column header row reaches the top of the browser window, the column labels are no longer visible.</li> </ul> <p><b>NOTE:</b> If the Freeze List Column Header field in your personal profile is blank, then the setting for the company is used.</p>

Field	Description
Customized Code Enablement	<p>This picklist field determines whether any customized code on the pages in Oracle CRM On Demand is enabled or disabled for you. It also determines whether the customized code indicator is enabled or disabled for you. The following options are available:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Ativado.</b> Esta é a configuração padrão no aplicativo padrão. Quando esta opção está selecionada, todo o código personalizado disponível nas páginas no Oracle CRM On Demand está ativado, mas o indicador do código personalizado não está ativado.</li> <li>■ <b>Ativado com indicador.</b> Quando esta opção está selecionada, todo o código personalizado disponível nas páginas no Oracle CRM On Demand está ativado. Além disso, o indicador do código personalizado está ativado.</li> <li>■ <b>Desativado com indicador.</b> Quando esta opção está selecionada, todo o código personalizado disponível nas páginas no Oracle CRM On Demand está desativado. Além disso, o indicador do código personalizado está ativado.</li> </ul> <p><b>NOTE:</b> If you set this field to Disabled with indicator, then any reports and dashboards that are embedded in custom Web applets do not run for you.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> a alteração do valor no campo Ativação do código personalizado no perfil do usuário não afeta o comportamento personalizado ou o indicador de código personalizado de qualquer outro usuário. Para obter mais informações sobre código personalizado e o indicador de código personalizado, consulte <a href="#">Sobre como ativar e desativar o código personalizado e o indicador de código personalizado (na página 198)</a>.</p>

## Sobre configurações de perfil para usuários

Cada empresa tem pelo menos um administrador designado, que configura e personaliza o Oracle CRM On Demand para toda a organização. Os administradores da empresa configuram alguns padrões que todos os usuários herdam inicialmente, mas cada usuário pode substituir essas configurações iniciais padrão. A tabela a seguir descreve o que é afetado pelas configurações.

Nome da configuração	Descrição
Fuso horário	Como o aplicativo suporta UTC (Tempo Universal Coordenado), todos os horários e datas são mostrados no fuso horário do usuário. Por exemplo, um compromisso programado para 11:00 a.m. PST é exibido como 2:00 p.m. para um usuário cuja configuração seja EST, por causa da diferença de fuso horário de três horas.
Localização	A configuração Parâmetros regionais determina a formatação de números, moedas, números de telefone, horários e datas. Por exemplo, usuários que selecionam a configuração de parâmetros regionais Alemão - Alemanha veem valores em moeda como 110.000,00, enquanto quem seleciona Inglês - Estados Unidos vê o mesmo valor como 110,000.00. Os usuários devem selecionar o formato que for mais conveniente.

Nome da configuração	Descrição
Idioma	A configuração de Idioma permite alterar o idioma da interface do usuário, da ajuda on-line e de tutoriais. Dependendo do idioma padrão da empresa, os usuários talvez vejam alguns itens de relatórios em um idioma diferente do padrão.
Moeda	<p>A configuração de Moeda fornece o valor de moeda padrão vinculado a todos os novos registros criados pelo usuário. Os relatórios de receita exibidos pelo usuário são apresentados na moeda padrão. Se um gerente vir a receita cumulativa de usuários com diferentes moedas, ele verá o valor em sua moeda padrão (os administradores da empresa devem configurar taxas de câmbio para que isso ocorra).</p> <p>No entanto, as previsões são sempre sumariadas na moeda padrão da empresa. Por exemplo, um usuário que tenha dólar como moeda padrão verá sua previsão convertida para euros, se a moeda da empresa for euros.</p>
País	A configuração País no perfil de usuário controla o modelo usado para exibir os campos de endereço específicos do país quando o usuário cria um novo registro com um endereço. Por exemplo, se o campo País no perfil do usuário for definido para França, quando o usuário criar um registro com um endereço, como registro de conta, o modelo Francês será usado para exibir campos de endereço que são específicos à França, tanto para os endereços de cobrança quanto de envio, quando a nova página de registro for aberta pela primeira vez. O Oracle CRM On Demand tem modelos de endereço específicos a mais de 60 países.
Telefone	<p>A formatação de Telefone é determinada pela configuração de Parâmetros regionais. O aplicativo se ajusta de acordo com os números de telefone de outras áreas para que os usuários vejam a sequência inteira que precisam discar. Por exemplo, um usuário nos EUA precisa discar 011 em chamadas internacionais. Portanto, quando um usuário insere +44 3333 333 333 para o Reino Unido, o número é exibido como 011 +44 3333 333 333.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> Os usuários devem informar o sinal de prefixo (+) antes de números internacionais.</p> <p>Campos de número de telefone têm um ícone de telefone próximo a eles. Quando se clica no ícone, é aberta uma janela de verificação de telefone, que permite ao usuário verificar se o aplicativo identificou corretamente o número: código do país, código da cidade/área, número local e qualquer ramal existente. Quando a janela é fechada, o aplicativo é solicitado a informar a sequência correta.</p> <p>Além disso, se os usuários quiserem saber o código de um país, eles podem clicar no ícone de telefone, selecionar o país e salvar as informações. O código do país é exibido no campo Telefone.</p>

**OBSERVAÇÃO:** quando essas configurações são alteradas, o usuário precisa se desconectar e conectar-se novamente para que o Oracle CRM On Demand exiba os dados com as novas configurações.

## Sobre a configuração Item com base em função pode ler todos os registros

O administrador da empresa define a configuração Item com base em função pode ler todos os registros na página Perfil da empresa, mas um usuário pode substituir essa configuração na página Perfil do usuário. Dependendo de como a configuração Item com base em função pode ler todos os registros está definida, o Analytics utilizará a visibilidade definida na base de um objeto na definição da função do usuário ou a visibilidade definida nos campos Áreas de assunto de relatório e área de assunto histórica nas páginas Perfil da empresa e Perfil do usuário. Para obter mais informações sobre perfis de empresas e de usuários, consulte Como definir configurações de Visibilidade do Analytics (consulte [Definindo as Configurações de Visibilidade de Análise](#) na página 1230) e Campos do usuário (consulte [User Fields](#) na página 1465).

A tabela a seguir fornece informações sobre quando e como ativar a configuração Item com base em função pode ler todos os registros.

Configuração Item com base em função pode ler todos os registros		Visibilidade do tipo de registro da função
Configuração de perfil da empresa	Configuração de perfil do usuário	
Sim	Sim	Ativado
Sim	Não	Desativado
Sim	NULL	Ativada (exibe a configuração do perfil da empresa por padrão)
NULL	Sim	Ativado
NULL	NULL	Desativada (exibe a configuração do perfil da empresa por padrão)
NULL	Não	Desativado

Para atualizar seu perfil pessoal, consulte Atualizando seus dados pessoais (consulte [Updating Your Personal Details](#) na página 790).

Para atualizar o perfil da empresa (somente administradores de empresa), consulte Configurando o perfil da empresa e padrões globais (consulte [Configurando seu perfil da empresa e os padrões globais](#) na página 1202).

## Definindo o seu tipo de registro de pesquisa padrão

É possível definir o seu tipo de registro de pesquisa padrão com base nas informações de seu perfil pessoal. Por exemplo, é provável que você queira modificar seu tipo de registro de pesquisa padrão para suas pesquisas direcionadas de um Registro de contato para um Registro de conta. Para obter mais informações sobre o uso de pesquisas no Oracle CRM On Demand, consulte [Localizando registros \(na página 79\)](#). Para definir o seu tipo de registro de pesquisa padrão, conclua as etapas do procedimento a seguir.

### **Para definir o seu tipo de registro de pesquisa padrão**

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Minha configuração.

- 2 Na seção Perfil pessoal, clique no link Perfil pessoal.
- 3 Na seção Informações pessoais, clique no link Meu perfil
- 4 Na página dados Informações pessoais - Detalhes, clique em Editar.
- 5 Na página Informações pessoais - Edição, role até a seção Informações adicionais.
- 6 Selecione o tipo de registro que você deseja na lista de opções Tipo de registro de pesquisa padrão.
- 7 Salve o registro.

**Observação:** você deve se desconectar e se conectar novamente ao Oracle CRM On Demand para ver as alterações.

## Configurando o seu Tema

É possível definir o seu Tema da interface de usuário com base nas informações do seu perfil pessoal como um dos diversos temas pré-definidos no Oracle CRM On Demand ou como um tema personalizado criado pelo administrador da sua empresa. Para obter mais informações sobre como criar novos temas, consulte [Criando novos temas \(na página 1447\)](#). Um tema vazio indica que nenhum tema foi definido para você. Nesse caso, o tema da empresa ou o tema da função (se definido), será usado.

Para definir seu tema, conclua as etapas do procedimento a seguir. Quando você especifica um tema, ele passa a ter preferência sobre qualquer outro tema especificado no nível de função ou de empresa.

### *Para definir o seu tema*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Minha configuração.
- 2 Na seção Perfil pessoal, clique no link Perfil pessoal.
- 3 Na seção Informações pessoais, clique no link Meu perfil e em Editar.
- 4 Role para baixo até a seção Informações adicionais.
- 5 Selecione o tema que deseja na lista de opções Nome do Padrão.
- 6 (Opcional) Para selecionar o tema que deseja usar em um tablet ou em um outro dispositivo de toque na tela, clique no ícone de Pesquisa (lupa) no campo Tema do Tablet.

**OBSERVAÇÃO:** o Oracle CRM On Demand usará o tema especificado no campo Tema de Tablet, desde que o tablet ou o dispositivo de toque na tela seja detectado pelo Oracle CRM On Demand. Se você não selecionar um tema padrão e um tema de tablet no perfil pessoal, os temas especificados para sua função de usuário serão usados e, se nenhum tema for especificado para sua função de usuário, os temas especificados para sua empresa serão usados. Se um tema de tablet não estiver especificado em nenhum nível, o tema padrão será usado. Para obter informações sobre como os temas funcionam no Oracle CRM On Demand, consulte [Sobre a Interface \(consulte About the Interface na página 30\)](#).

## Definindo seu modo de visualização de registro

Se a funcionalidade de visualização de registro estiver ativada, você poderá visualizar registros nos links de registro em vários lugares em Oracle CRM On Demand, inclusive no seguinte:

- Minha Página Inicial
- Páginas Iniciais de Registro
- Páginas Lista de Registros
- Páginas de detalhes do registro (incluindo listas de registros relatados)
- Barra de ação

- Os pinos que são colocados em um mapa para indicar as localizações de endereços que são retornados por uma pesquisa de proximidade. Para obter mais informações sobre como realizar pesquisas de proximidade, consulte Realizando Pesquisas de Proximidade (consulte [Performing Proximity Searches](#) na página 396).

A janela de visualização mostra a primeira seção da página Detalhes do registro. Você pode definir seu modo de visualização de registro na página Informações pessoais - Detalhes. Dependendo da configuração selecionada, a janela de visualização é aberta quando você coloca o cursor no link de um registro ou quando clica em um ícone de visualização que aparece quando você coloca o cursor no link de um registro. Também é possível desativar a funcionalidade de visualização de registro.

O administrador da empresa pode especificar o modo de visualização do registro no nível da empresa. Cada usuário também pode especificar o modo de visualização do registro na respectiva página Detalhes Pessoais. Sua configuração pessoal substitui a configuração da empresa. Se o campo Modo de Visualização do Registro no seu perfil pessoal estiver em branco, o modo de visualização do registro da empresa será usado.

Para definir o modo de visualização de registro, execute as etapas do procedimento a seguir.

### ***Para definir o modo de visualização de registro***

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique em Minha configuração.
- 2 Na seção Perfil pessoal, clique em Perfil pessoal.
- 3 Na seção Informações pessoais, clique em Meu perfil.
- 4 Na página dados Informações pessoais - Detalhes, clique em Editar.
- 5 Na página Informações pessoais - Edição, role até a seção Informações adicionais.
- 6 No campo Modo de visualização de registro, selecione o modo que deseja na lista de opções.  
Se desejar usar o modo de visualização de registro da empresa, selecione a opção em branco na lista de opções.
- 7 Salve o registro.

## **Alterando a configuração de idioma**

A configuração de idioma nas suas informações pessoais - detalhes controla o idioma que você vê na interface do usuário, na ajuda on-line e nos tutoriais. O administrador da empresa inicialmente especifica o idioma, mas você pode alterar essa configuração nas suas informações pessoais - detalhes. Dependendo do idioma padrão da empresa, você poderá ver determinados itens nos relatórios em um idioma diferente do que foi definido como padrão.

Para alterar a configuração de idioma, execute as etapas do procedimento a seguir.

### ***Para alterar a configuração de idioma***

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Minha configuração.
- 2 Na seção Perfil pessoal, clique em Perfil pessoal.
- 3 Na seção Informações pessoais, clique em Meu perfil.
- 4 Na página dados Informações pessoais - Detalhes, clique em Editar.
- 5 Na página Informações pessoais - Edição, role até a seção Usuário - Informações geográficas.
- 6 Selecione o idioma que deseja na lista de opções Idioma.
- 7 Salve o registro.
- 8 Desconecte-se do Oracle CRM On Demand e conecte-se novamente para ativar a alteração.

## Exibindo campos de trilha de auditoria

Para exibir a atividade de aplicativos de software, como serviços Web e o Oracle Outlook Email Integration On Demand, conclua as etapas do procedimento a seguir.

### *Para exibir campos de trilha de auditoria*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Minha configuração.
- 2 Na seção Perfil pessoal, clique no link Perfil pessoal.
- 3 Na seção Informações pessoais, clique no link Meu perfil.
- 4 Vá até a seção Trilha de auditoria para rever os campos que estão ativados para auditoria.

## Gerenciando sua cota

Você ou o administrador da empresa pode configurar as cotas. Como usuário final, você não precisa de um privilégio especial, porém, o administrador da empresa precisa do privilégio Gerenciar usuários para configurar sua cota.

Você pode revisar cotas existentes ou informar novas cotas e calculá-las:

- Informando uma cota anual, que o sistema distribui igualmente por cada mês
- Informando uma cota para cada mês, que o sistema totaliza pelo ano

Ao selecionar o ano inicial de uma cota, você pode selecionar o ano de calendário atual, um dos três anos anteriores ou um dos três anos seguintes. Você pode ativar uma cota a qualquer momento. Depois que você fizer isso, o Oracle CRM On Demand usará as informações da cota para preencher os campos nas páginas de previsões. Ele salva suas metas para cada ano, possibilitando a revisão do histórico de metas, e compara suas previsões com suas cotas. Para obter mais informações, consulte [Gerenciando cotas \(na página 364\)](#).

**OBSERVAÇÃO:** você pode ter mais de uma cota ativa por ano. Visto que apenas cotas ativas são usadas durante a criação de sua previsão, certifique-se de ativar todas as cotas que você deseja incluir na previsão.

### *Para definir sua cota*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Minha configuração.
- 2 Na seção Perfil pessoal, clique no link Perfil pessoal.
- 3 Na seção Informações pessoais, clique no link Meu perfil.
- 4 Na página Informações pessoais - Detalhes, role até a seção Cotas.
- 5 Na seção Cotas, clique em Nova cota.
- 6 No formulário Editar cota, informe Cota inicia em e o Nome da cota.
- 7 Execute uma das etapas a seguir:
  - Para distribuir uma cota anual igualmente no ano fiscal, insira o valor no campo Cota total e clique em Distribuir.
  - Para adicionar também as cotas mensais, informe um valor para cada mês e clique em Somar.

**OBSERVAÇÃO:** Ao clicar em Soma, você adiciona todas as entradas de cotas mensais e exibe o total no campo Total.

- 8 Salve o registro.

## Revisando sua atividade de conexão

É possível revisar a sua atividade de conexão, por exemplo, o número de vezes em que você se conectou ao aplicativo.

**OBSERVAÇÃO:** Todas as noites, o Oracle CRM On Demand exclui permanentemente registros de conexão do usuário com mais de 90 dias.

### *Para revisar a atividade de conexão*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Minha configuração.
- 2 Na seção Perfil pessoal, clique no link Perfil pessoal.
- 3 Na seção Informações pessoais, clique no link Meu perfil.
- 4 Na página Informações pessoais - Detalhes, role para baixo até a seção Histórico de conexão para revisar sua atividade de conexão.

Essa atividade inclui a atividade de conexão de outros aplicativos, como o Oracle CRM On Demand Integration for Office, o Oracle Outlook Email Integration On Demand, entre outros.

**OBSERVAÇÃO:** O campo Tipo em um registro de conexão mostra o canal por meio do qual a tentativa de conexão foi feita. Por exemplo, se uma tentativa de conexão for feita por meio de uma janela do navegador, o campo Tipo mostrará o valor Interativo. Se uma tentativa de conexão é feita através de serviços Web, o campo Tipo mostrará o valor serviços Web.

## Alterando sua senha

O Oracle CRM On Demand permite que você altere sua senha a qualquer momento, com a condição de que sua função inclua o privilégio Redefinir senha pessoal.

**Observação:** se sua empresa tiver implementado uma solução em que você deve usar a autenticação unificada (SSO) para acessar o Oracle CRM On Demand, redefina sua senha usando essa solução, e não no Oracle CRM On Demand.

### *Para alterar sua senha*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Minha configuração.
- 2 Na seção Perfil pessoal, clique no link Perfil pessoal.
- 3 Na seção Informações pessoais, clique no link Atualização de senha.
- 4 Na página Atualização de senha, revise a política de senhas antes de fazer qualquer alteração à sua senha. Geralmente, a política de senhas é definida pelo administrador da empresa e está sujeita a mudanças.
- 5 Na seção Atualização de senha, preencha os campos.
- 6 Salve o registro.

## Configurando suas questões de segurança

Se você esquecer sua senha do Oracle CRM On Demand, suas questões de segurança serão usadas. Essas questões são configuradas quando você se conecta ao Oracle CRM On Demand pela primeira vez. Contudo, você pode alterar as questões e as respostas a qualquer momento.

### **O que acontecerá se você esquecer sua senha?**

Caso esqueça a senha do Oracle CRM On Demand, você poderá clicar no link Não consegue acessar sua conta? na página Conectar do Oracle CRM On Demand e, em seguida, clicar no link Esqueci minha senha para

redefinir a senha. O Oracle CRM On Demand envia um e-mail a você que contém um link temporário para o aplicativo. Ao acessar o link temporário, você é obrigado a responder às suas perguntas de segurança para autenticação. Respondendo às questões corretamente, você pode configurar sua senha no Oracle CRM On Demand. Para obter mais informações sobre como redefinir sua senha em caso de esquecimento, consulte [Recuperando o ID de conexão do usuário ou redefinindo a senha](#) na página 199).

**OBSERVAÇÃO:** se esquecer seu ID de conexão, você também poderá usar o link [Não consegue acessar sua conta?](#) na página de conexão do Oracle CRM On Demand para solicitar que seu ID de conexão seja enviado a você por e-mail.

O procedimento a seguir descreve como configurar suas questões de segurança.

### **Para configurar as suas questões de segurança**

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Minha configuração.
- 2 Na seção Perfil pessoal, clique no link Perfil pessoal.
- 3 Na página Perfil pessoal, clique no link Minhas questões de segurança.
- 4 Na página Minhas questões de segurança, caso você não esteja configurando suas questões de segurança pela primeira vez, insira sua senha do Oracle CRM On Demand no campo Senha atual.
- 5 Selecione as questões e insira as respostas.

**OBSERVAÇÃO:** uma resposta não deve ultrapassar 100 caracteres.

- 6 Salve o registro.

**DICA:** tome nota das questões de segurança e das respostas que você configurou para ter essas informações à mão caso esqueça sua senha.

## **Examinando suas informações de delegado**

A *delegação de usuário* é um recurso que permite que usuários que dão suporte a várias pessoas visualizem todos os registros de propriedade dessas pessoas. Se o administrador da sua empresa tiver ativado o recurso de delegação de usuário e sua função de usuário tiver sido configurada para delegação de usuário, então você pode fazer o seguinte:

- Veja uma lista dos usuários de quem você é delegado.
- Veja uma lista dos usuários que são delegados a você.
- Adicione delegados para você mesmo.

Para obter mais informações sobre a adição de usuários delegados, consulte [Adicionando usuários delegados](#) (na página 806).

Para ver uma lista dos usuários de quem você é delegado, conclua as etapas do procedimento a seguir.

### **Para ver uma lista dos usuários de quem você é delegado**

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Minha configuração.
- 2 Na seção Perfil pessoal, clique no link Perfil pessoal.
- 3 Na seção Informações pessoais, clique no link Meu perfil.
- 4 Na página Detalhes pessoais, role até a seção Delegado dos usuários para ver uma lista dos usuários de quem você é delegado.

Para ver uma lista dos usuários que são delegados a você, conclua as etapas do procedimento a seguir.

### **Para ver uma lista dos usuários que são delegados a você**

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Minha configuração.
- 2 Na seção Perfil pessoal, clique no link Perfil pessoal.
- 3 Na seção Informações pessoais, clique no link Meu perfil.
- 4 Na página Detalhes pessoais, role até a seção Delegado para usuários para ver uma lista dos usuários que estão delegados para você.

**OBSERVAÇÃO:** se a seção Delegado dos usuários ou a seção Delegado para os usuários não estiver visível em sua página Detalhes pessoais, clique em Editar apresentação no canto superior direito da página e adicione a seção à apresentação da sua página. Se a seção não estiver disponível para ser adicionada à apresentação da página, então entre em contato com o administrador da empresa.

#### Tópicos relacionados

[Sobre delegação de usuário \(na página 1482\)](#)

## Adicionando usuários delegados

A delegação de usuário permite que um usuário que dê suporte a várias pessoas veja todos os registros de propriedade dessas pessoas. Se o administrador da empresa tiver ativado o recurso de delegação e a função de usuário tiver sido configurada para a delegação do usuário, você poderá permitir que um usuário atue como um delegado para você adicionando esse usuário à lista de usuários delegados. Seus usuários delegados ganham acesso do proprietário aos registros de sua propriedade.

O administrador da empresa também pode indicar delegados para você. Para obter mais informações sobre como administradores de empresa indicam usuários delegados, consulte [Gerenciando usuários delegados \(administrador\) \(na página 1483\)](#).

#### **Para adicionar usuários delegados**

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Minha configuração.
- 2 Na seção Perfil pessoal, clique no link Perfil pessoal.
- 3 Na seção Informações pessoais, clique no link Meu perfil.
- 4 Role até a seção Delegado para usuários e clique em Adicionar usuários.

**OBSERVAÇÃO:** Se a seção Delegado para usuários não estiver visível na página Informações pessoais - Detalhes, clique em Editar layout no canto superior direito da página e adicione a seção Delegado para usuários ao layout da página. Se a seção não estiver disponível para ser adicionada à apresentação da página, então entre em contato com o administrador da empresa.

- 5 Na página Edição de usuários delegados, clique no ícone Pesquisa para selecionar os usuários que você deseja adicionar à lista de Usuários delegados.
- 6 Se os valores forem definidos no campo Funções de usuário delegado, você poderá selecionar uma função de usuário delegado para cada usuário.
- 7 Clique em Salvar.

#### Tópicos relacionados

[Sobre delegação de usuário \(na página 1482\)](#)

## Concedendo acesso à conexão ao suporte técnico

Você pode permitir que o representante de suporte técnico acesse sua sessão do Oracle CRM On Demand. Esse acesso pode ser necessário para que o representante de suporte técnico consiga resolver um problema.

#### **Para conceder acesso à conexão a terceiros**

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Minha configuração.
- 2 Na seção Perfil pessoal, clique no link Perfil pessoal.
- 3 Na seção Informações pessoais, clique no link Acesso à conexão.
- 4 Na página Acesso à conexão, informe uma faixa de data e hora para o período dentro do qual você permite que a pessoa tenha acesso à sua sessão.
- 5 Salve o registro.

**Observação:** caso você deseje encerrar o acesso à conexão antes da Data de Término do Acesso especificada e já tenha concedido acesso usando esse recurso, informe uma nova faixa de data e hora com datas no passado.

## Exibindo suas guias

As guias no topo de suas páginas são o ponto inicial do gerenciamento de seus dados. A função que o administrador da sua empresa atribui a você determina quais guias estão disponíveis e a ordem em que elas são exibidas inicialmente.

**OBSERVAÇÃO:** você só pode personalizar as guias se o privilégio Personalizar guias está ativado para sua função. Para obter mais informações, entre em contato com o administrador da empresa.

O procedimento a seguir descreve como alterar a ordem na qual as guias são exibidas.

### *Para alterar a ordem das guias*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Minha configuração.
- 2 Na seção Personalização de apresentação, clique no link Informações pessoais - Apresentação.
- 3 Na seção Informações pessoais - Apresentação de guias, clique no link Apresentação de guia.
- 4 Na seção Guias disponíveis, selecione a guia que você deseja adicionar e, em seguida, clique no botão de seta para a direita para movê-la da seção Guias disponíveis para a seção Guias selecionadas.

**OBSERVAÇÃO:** é possível selecionar mais de uma guia de uma só vez mantendo pressionada a tecla SHIFT ou CTRL enquanto clica nas guias para selecioná-las.

- 5 Na seção Guias selecionadas, selecione uma guia de cada vez e use as setas para mover a guia para cima ou para baixo até que ela apareça na ordem que você deseja.

**OBSERVAÇÃO:** (Opcional) Para reverter a apresentação da guia às configurações padrão para a função, clique em Padrão.

- 6 Clique em OK e salve o registro.

## Alterando a apresentação da sua página Detalhes

Os usuários podem personalizar a apresentação das seções de informações relacionadas na página de detalhes de um tipo de registro se o privilégio Personalizar As Informações Relacionadas da Página de Detalhes estiver ativado para sua função de usuário. Para obter instruções passo a passo para personalizar as apresentações de informações relacionadas, consulte [Personalizando as Apresentações de Informações Relacionadas \(na página 809\)](#).

Os usuários podem personalizar a apresentação de campo da página de detalhes de um tipo de registro quando sua função de usuário estiver configurada como se segue:

- O privilégio Personalizar os Campos da Página de Detalhes está incorporado na função.
- Uma apresentação de página personalizada está atribuída à função para o tipo de registro.

A apresentação de campo personalizada que um usuário cria para a página de detalhes de um tipo de registro também é usada para as páginas em que o usuário edita registros desse tipo. Dependendo de como a função de usuário é configurada, a apresentação de campo personalizada também poderá ser usada nas páginas em que o usuário digita informações para um novo registro. Para obter instruções passo a passo sobre como personalizar as apresentações de campo, consulte [Personalizando Apresentações de Campo](#) (consulte [Personalizando as Apresentações de Campo](#) na página 813).

### Sobre como Acessar as Páginas de Apresentação Pessoais

Se sua função de usuário permitir que você personalize as apresentações das páginas de detalhes, será possível acessar as páginas de apresentações pessoais de um tipo de registro por meio do link Editar Apresentação na página de detalhes de um registro desse tipo. Também é possível acessar as páginas de apresentação pessoais das páginas de detalhes do tipo de registro por meio do link global Minha Configuração. Dependendo dos privilégios que estão ativados para sua função de usuário, o comportamento é o seguinte, quando você acessa as páginas de apresentação pessoais para personalizar uma apresentação de página de detalhes:

- A página Apresentação Pessoal será aberta se a sua função de usuário incluir qualquer combinação de dois dos seguintes privilégios: Personalizar Página de Detalhes - Campos, Personalizar Página de Detalhes - Informações Relacionadas ou Página de Detalhes Pessoais - Indicador de Registros.

Na página Apresentação Pessoal, há três links, como se segue:

- **Apresentação de Campo.** Este link abre a página Apresentação Pessoal - Campos, onde é possível personalizar a apresentação de campo do tipo de registro.

**OBSERVAÇÃO:** O link Apresentação de Campo estará disponível na página Apresentação Pessoal, apenas se uma apresentação de página personalizada for atribuída à sua função de usuário para o tipo de registro. Se a apresentação de página Padrão do tipo de registro estiver atribuída à sua função de usuário, o link Apresentação de Campo não estará disponível.

- **Apresentação de Informações Relacionadas.** Esse link abre a página Apresentação Pessoal das Informações Relacionadas, onde é possível personalizar a apresentação das seções de informações relacionadas na página de detalhes do tipo de registro.
- **Gerenciar Indicador de Registro.** Esse link abre a página Apresentação Pessoal - Indicador de Registros, onde você poderá configurar as seções de informações relacionadas de forma que os indicadores sejam exibidos para mostrar se os registros estão presentes nas seções.
- A página Apresentação Pessoal - Campos será aberta diretamente se a sua função de usuário incluir o privilégio Personalizar Página de Detalhes - Campos, mas não incluir o privilégio Personalizar a Página de Detalhes - Informações Relacionadas ou Página de Detalhes Pessoais - Indicador de Registros.
- A página Apresentação Pessoal - Informações Relacionadas será aberta diretamente se a sua função de usuário incluir o privilégio Personalizar Página de Detalhes - Informações Relacionadas, mas não incluir o privilégio Personalizar a Página de Detalhes - Campos ou Página de Detalhes Pessoais - Indicador de Registros.
- A página Apresentação Pessoal - Indicador de Registros será aberta diretamente se a sua função de usuário incluir o privilégio Página de Detalhes Pessoais - Indicador de Registros, mas não incluir o privilégio Personalizar a Página de Detalhes - Campos ou Página de Detalhes Pessoais - Informações Relacionadas.

### Tópicos relacionados

Para obter mais informações sobre as apresentações de página personalizadas, consulte os seguintes tópicos:

- [Personalizando Apresentações de Informações Relacionadas](#) (consulte [Personalizando as Apresentações de Informações Relacionadas](#) na página 809)
- [Gerenciando Indicadores de Registro para Seções de Informações Relacionadas](#) (na página 816)
- [Personalizando as Apresentações de Campo](#) (na página 813)
- [Sobre as Apresentações das Páginas de Novos Registros](#) (consulte [About the Layouts of New Record Pages](#) na página 54)

## Personalizando as Apresentações de Informações Relacionadas

Se sua função de usuário tiver o privilégio Personalizar Página de Detalhes das Informações Relacionadas, será possível criar uma apresentação personalizada das seções de informações relacionadas na página de detalhes de um tipo de registro. As seções de informações relacionadas mostram os tipos de registro diferentes que podem ser vinculados ao registro selecionado. Por exemplo, observações e atividades são informações relacionadas que podem ser vinculadas a oportunidades ou a contatos. O administrador da empresa determina o tipo e a ordem das seções de informações relacionadas exibidas em cada página Detalhe por padrão. Você pode alterar a ordem das seções de informações relacionadas ou ocultar quaisquer seções de informações relacionadas que não esteja utilizando. A alteração dessas configurações afeta apenas a sua exibição da página.

**OBSERVAÇÃO:** se o administrador da sua empresa remover o privilégio Personalizar a Página de Detalhes das Informações Relacionadas da sua função de usuário, não será possível personalizar a apresentação das seções de informações relacionadas das suas páginas de detalhes.

### Sobre layouts de página de detalhes dinâmicos e estáticos

Os layouts de página de detalhes podem ser estáticos ou dinâmicos. Quando forem utilizados layouts de página estáticos, será possível ver o mesmo layout de página para todos os registros de um determinado tipo de registro. Os layouts de página dinâmicos permitem ao administrador da empresa especificar diferentes layouts de página para diferentes registros do mesmo tipo de registro, dependendo do valor a ser selecionado em um campo de lista de opções específico no registro. É possível personalizar tanto layouts de página estáticos como dinâmicos.

### Sobre as Alterações nas Apresentações de Página Padrão depois que as Apresentações das Informações Relacionadas Personalizadas Tiverem Sido Criadas.

O administrador da empresa poderá atualizar um layout de página estático ou qualquer um dos layouts de página utilizados em um layout dinâmico a qualquer momento. Depois de você ter criado uma apresentação personalizada das seções de informações relacionadas de uma página de detalhes de um tipo de registro, qualquer alteração que o administrador da empresa fizer na disponibilidade das seções de informações relacionadas na apresentação de página padrão não serão refletidas, imediatamente, na apresentação personalizada.

### O que acontecerá se as seções de informações relacionadas forem adicionadas ao layout de página padrão?

O administrador da empresa poderá adicionar novas seções de informações relacionadas ao layout de página padrão de um tipo de registro para a sua função de usuário após criar um layout personalizado para o tipo de registro. Caso isso ocorra, e caso deseje adicionar quaisquer novas seções ao seu layout personalizado da página em questão, será necessário primeiro redefinir seu layout de página para o layout padrão. Será possível, então, usar a apresentação de página padrão ou criar uma nova apresentação personalizada que inclua as novas seções.

### O que acontecerá se as seções de informações relacionadas forem removidas do layout de página padrão?

O administrador da empresa poderá remover seções de informações relacionadas do layout de página padrão de um tipo de registro para a sua função de usuário. Se qualquer uma das seções removidas do layout de página padrão pelo administrador da empresa for incluída em seu layout personalizado para a página em questão, estas seções continuarão disponíveis em seu layout personalizado até que você as remova do layout ou redefina seu layout para padrão.

### Personalizando as Apresentações de Informações Relacionadas para Apresentações de Página Estáticas

O procedimento a seguir descreve como personalizar a apresentação das seções de informações relacionadas de uma apresentação estática acessando a página Apresentação Pessoal por meio do link global Minha

Configuração. Também é possível personalizar a apresentação das seções de informações relacionadas de uma apresentação de página estática clicando no link Editar Apresentação da página de detalhes de um registro. Para layouts estáticos, o comportamento é o mesmo independentemente de como a página for acessada.

***Para personalizar a apresentação das seções de informações relacionadas de uma apresentação de página de detalhes estática.***

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Minha configuração.
- 2 Na seção Personalização de apresentação, clique no link Informações pessoais - Apresentação.
- 3 Na seção Apresentação da página pessoal de detalhes, clique no link da página de apresentação cuja apresentação de página de detalhes você deseja alterar.
- 4 Se a página Apresentação Pessoal for aberta, clique em Apresentação das Informações Relacionadas.
- 5 Na página Informações Relacionadas de Apresentação Pessoal, na seção Informações Relacionadas Disponíveis, selecione a seção de informações relacionadas que deseja que seja exibida e clique na seta para movê-la para a seção Informações Relacionadas Exibidas.

**DICA:** você pode selecionar mais de uma seção de uma só vez mantendo pressionada a tecla SHIFT ou CTRL.

- 6 Na seção Informações relacionadas exibidas, selecione uma seção por vez e use as setas para mover a seção de informações relacionadas para cima ou para baixo até que ela apareça na ordem desejada.
- 7 Salve o registro.

Depois de você ter personalizado a apresentação das seções de informações relacionadas, a nova apresentação será usada na página de detalhes de todos os registros desse tipo, até que uma das seguintes ações ocorra:

- Você altera a apresentação novamente.
- Você restaura a apresentação das seções de informações relacionadas como a apresentação padrão.

**OBSERVAÇÃO:** a restauração de uma apresentação de campo como a apresentação padrão não afeta nenhuma apresentação personalizada das seções de informações relacionadas. De maneira semelhante, a restauração de uma apresentação personalizada de seções de informações relacionadas como a apresentação padrão não afeta nenhuma apresentação de campo personalizada do tipo de registro.

- O administrador redefine a apresentação de página da sua função como a apresentação padrão.

**OBSERVAÇÃO:** se um administrador redefinir a apresentação de página de um tipo de registro como a apresentação padrão de uma função, todas as apresentações de campo personalizadas e todas as apresentações personalizadas das seções de informações relacionadas desse tipo de registro serão restauradas como o padrão para os usuários que têm essa função. No entanto, se um administrador atribuir uma nova apresentação de página de um tipo de registro a uma função, todos os usuários que têm essa atribuição verão a nova apresentação de campo do tipo de registro, mas continuarão a ver as apresentações personalizadas das seções de informações relacionadas do tipo de registro, até restaurarem suas apresentações de informações relacionadas como a apresentação padrão.

## **Personalizando as Apresentações de Informações Relacionadas para Apresentações de Página Dinâmicas**

Quando as apresentações dinâmicas são usadas, você pode conseguir criar uma apresentação personalizada das seções de informações relacionadas para cada valor do campo de lista de opções que determinar a renderização dinâmica da apresentação de página. A funcionalidade que permite a criação de várias apresentações personalizadas das seções de informações relacionadas de um tipo de registro é controlada pela caixa de seleção Ativar a Personalização de Apresentações de Página Dinâmicas Individuais no perfil da empresa, como se segue:

- Se a caixa de seleção Ativar Personalização de Apresentações de Página Dinâmicas individuais estiver desmarcada, será possível criar apenas uma apresentação personalizada das seções de informações

relacionadas de um tipo de registro. Depois de você ter personalizado a apresentação de um tipo de registro, você verá o mesmo conjunto de seções de informações relacionadas na página de detalhe de todos os registros desse tipo, independentemente do valor selecionado no campo de lista de opções que determina a renderização dinâmica da apresentação da página.

- Se a caixa de seleção Ativar Personalização de Apresentações de Página Dinâmicas Individuais no perfil da empresa estiver marcada, será possível criar uma apresentação personalizada das seções de informações relacionadas para cada um dos valores do campo da lista de opções que determina a renderização dinâmica da apresentação da página.

O procedimento a seguir descreve como personalizar a apresentação das seções de informações relacionadas das páginas de detalhes dinâmicas quando a personalização das apresentações de páginas dinâmicas não está ativada. Este procedimento descreve como personalizar um layout dinâmico acessando a página Informações pessoais - Apresentação através do link global Minha configuração. É possível também personalizar um layout dinâmico clicando no link Editar layout em uma página Detalhe do registro. Se a personalização de layouts de dinâmicos individuais não estiver ativada, o comportamento será o mesmo independentemente de como a página for acessada.

### ***Para personalizar uma apresentação dinâmica quando a personalização de apresentações dinâmicas individuais não está ativada***

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Minha configuração.
- 2 Na seção Personalização de apresentação, clique no link Informações pessoais - Apresentação.
- 3 Na seção Apresentação da página pessoal de detalhes, clique no link da página de apresentação cuja apresentação de página de detalhes você deseja alterar.
- 4 Se a página Apresentação Pessoal for aberta, clique em Apresentação das Informações Relacionadas.
- 5 Na página Informações Relacionadas de Apresentação Pessoal, na seção Informações Relacionadas Disponíveis, selecione a seção de informações relacionadas que deseja que seja exibida e clique na seta para movê-la para a seção Informações Relacionadas Exibidas.

**DICA:** você pode selecionar mais de uma seção de uma só vez mantendo pressionada a tecla SHIFT ou CTRL.

- 6 Na seção Informações relacionadas exibidas, selecione uma seção por vez e use as setas para mover a seção de informações relacionadas para cima ou para baixo até que ela apareça na ordem desejada.
- 7 Salve o registro.

Após personalizar o layout das seções de informações relacionadas, seu novo layout será utilizado na página Detalhe para todos os registros do determinado tipo de registro, independente do valor no campo da lista de opções que determina o layout dinâmico da página, até que o layout seja alterado novamente ou até que o layout padrão seja restaurado para a página Detalhe, o que acontecer primeiro.

O procedimento a seguir descreve como personalizar o layout de páginas Detalhe dinâmicas quando a personalização de layouts de página dinâmicos individuais estiver ativada. Este procedimento descreve como personalizar um layout dinâmico acessando a página Informações pessoais - Apresentação através do link global Minha configuração. É possível também personalizar um layout dinâmico clicando no link Editar layout em uma página Detalhe do registro. Quando a personalização de layouts dinâmicos individuais estiver ativada, o comportamento dos layouts dinâmicos será o seguinte:

- Caso acesse a página Informações pessoais - Apresentação através do link Minha configuração, será possível criar layouts personalizados para todos os valores da lista de opções que determinam o layout dinâmico da página.
- Caso acesse a página Informações pessoais - Apresentação através do link Editar layout em uma página Detalhe, será possível criar um layout personalizado apenas para o valor selecionado no momento na lista de opções que determina o layout dinâmico da página.

### ***Para personalizar uma apresentação dinâmica quando a personalização de apresentações dinâmicas individuais estiver ativada***

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Minha configuração.
- 2 Na seção Personalização de apresentação, clique no link Informações pessoais - Apresentação.
- 3 Na seção Apresentação da página pessoal de detalhes, clique no link da página de apresentação cuja apresentação de página de detalhes você deseja alterar.
- 4 Se a página Apresentação Pessoal for aberta, clique em Apresentação das Informações Relacionadas.
- 5 Na página Apresentação Pessoal de Informações Relacionadas, na seção Gerando os Valores Disponíveis da Lista de Opções, selecione o valor para o qual deseja criar ma apresentação personalizada.

**OBSERVAÇÃO:** se você deseja criar um layout personalizado a ser utilizado quando nenhum valor estiver selecionado no campo da lista de opções, selecione o valor vazio no campo da lista de opções.

- 6 Na seção Informações relacionadas disponíveis, selecione a seção de informações relacionadas que você deseja exibir e use a seta direcional para movê-la para a seção Informações relacionadas exibidas.

**DICA:** você pode selecionar mais de uma seção de uma só vez mantendo pressionada a tecla SHIFT ou CTRL.

- 7 Na seção Informações relacionadas exibidas, selecione uma seção por vez, clique nas setas para mover a seção de informações relacionadas para cima ou para baixo até que ela apareça na ordem desejada.
- 8 Repita as etapas 5 a 7 para criar quaisquer layouts personalizados adicionais que desejar.

**OBSERVAÇÃO:** Se um layout personalizado não for criado para um valor da lista de opções, será utilizado o layout da página padrão para o valor da lista de opções.

- 9 Salve o registro.

Após personalizar o layout das seções de informações relacionadas para um valor da lista de opções, seu layout personalizado será utilizado na página Detalhe para todos os registros nos quais o determinado valor da lista de opções for selecionado até que o layout do valor da lista de opções seja alterado novamente ou até que o layout padrão para a página Detalhe seja restaurado, o que acontecer primeiro.

### **Restaurando as Apresentações de Informações Relacionadas como as Apresentações Padrão**

O procedimento a seguir descreve como restaurar uma apresentação de informações relacionadas como a apresentação padrão acessando a página Apresentação Pessoal por meio do link global Minha Configuração. Também é possível restaurar uma apresentação de informações relacionadas como a apresentação padrão clicando no link Editar Apresentação de u ma página de detalhes do registro. Se a personalização de layouts dinâmicos individuais estiver ativada, o comportamento dos layouts dinâmicos será o seguinte:

- Se você acessar a página Apresentação Pessoal por meio do link global Minha Configuração, será possível restaurar as apresentações de informações relacionadas padrão de todos os valor do campo da lista de opções que determina a apresentação dinâmica da página. Também é possível restaurar as apresentações de informações relacionadas padrão de alguns valores da lista de opções mantendo as apresentações personalizadas de outros valores da lista de opções.
- Caso acesse a página Apresentação Pessoal pelo link Editar Apresentação em uma página de detalhes do registro, será possível restaurar somente a apresentação das informações relacionadas do valor da lista de opções selecionado no momento no campo da lista de opções que determina a apresentação dinâmica da página. Não é possível restaurar as apresentações de informações relacionadas padrão dos outros valores da lista de opções.

### ***Para restaurar uma apresentação de informações relacionadas como a apresentação padrão***

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Minha configuração.
- 2 Na seção Personalização de apresentação, clique no link Informações pessoais - Apresentação.

- 3 Na seção Apresentação da página pessoal de detalhes, clique no link da página de apresentação cuja apresentação de página de detalhes você deseja alterar.
- 4 Se a página Apresentação Pessoal for aberta, clique em Apresentação das Informações Relacionadas.
- 5 Na página Apresentação Pessoal das Informações Relacionadas, execute uma das opções a seguir:
  - Clique em Padrão para restaurar a apresentação de um valor selecionado na coluna Gerando os Valores Disponíveis da Lista de Opções como a apresentação padrão.
  - Clique em Colocar Todos como Padrão para restaurar as apresentações de todos os outros valores da coluna Gerando os Valores Disponíveis da Lista de Opções como as apresentações padrão.

**OBSERVAÇÃO:** O botão Todos padrão está disponível somente para alguns layouts de página de Informações pessoais - Detalhes.

Para obter informações sobre como as apresentações de página personalizadas interagem com as apresentações de página das funções, consulte Como as Apresentações de Informações Relacionadas Personalizadas Interagem com as Apresentações de Página das Funções (consulte [Como as Apresentações das Informações Relacionadas Personalizadas Interagem com as Apresentações de Páginas para Funções](#) na página 1414).

### Formato de informações relacionadas em páginas de detalhe do registro

Se a função de usuário tiver o privilégio Personalizar formato de exibição de informações relacionadas, você também poderá optar por mostrar as seções de informações relacionadas em páginas Detalhe do registro como listas ou guias, definindo a opção Formato de informações relacionadas no perfil pessoal. Se o campo Formato de Informações Relacionadas no seu perfil pessoal estiver em branco, a configuração da função do usuário será usada; e, se o campo Formato de Informações Relacionadas na função do usuário estiver em branco, a configuração da empresa será usada. Para obter informações sobre como alterar a opção Formato de informações relacionadas no perfil pessoal, consulte Atualizando os detalhes pessoais (consulte [Updating Your Personal Details](#) na página 790).

## Personalizando as Apresentações de Campo

Os usuários podem personalizar a apresentação de campo da página de detalhes de um tipo de registro quando sua função de usuário estiver configurada como se segue:

- O privilégio Personalizar os Campos da Página de Detalhes está incorporado na função.
- Uma apresentação de página personalizada está atribuída à função para o tipo de registro.

É possível personalizar as apresentações de campo para as apresentações dinâmicas e estáticas. Ao personalizar apresentações de campo, observe os seguintes campos:

- Todos os campos disponíveis na apresentação pessoal personalizada atribuída à sua função de usuário de um tipo de registro serão exibidos por padrão na sua apresentação, até que você personalize a apresentação.
- É possível remover (ocultar) alguns dos campos da apresentação pessoal, mas não é possível adicionar nenhum campo que não seja exibido na apresentação padrão da sua apresentação personalizada.
- Não é possível remover os campos obrigatórios da sua apresentação. Além disso, os administradores podem especificar que certos campos devam sempre ser exibidos em uma apresentação, para que você não consiga remover esses campos da sua apresentação personalizada. Na página Apresentação Pessoal de Campos, os campos que deverão sempre ser exibidos na apresentação serão mostrados na mesma cor de fonte que os campos obrigatórios.

Dependendo do tipo de apresentação de página usado, você pode conseguir personalizar uma apresentação de campo por meio do link global Minha Configuração ou por meio do link Editar Apresentação nas páginas de detalhes do registro ou por meio desses dois links. A tabela a seguir mostra qual dos links podem ser usados para personalizar as apresentações de campo. Em todos os casos, a apresentação de página atribuída à sua função de usuário deve ser uma apresentação de página personalizada, ou seja, não é possível personalizar a apresentação de página padrão de um tipo de registro no Oracle CRM On Demand. As informações nessa tabela

também se aplica quando você deseja restaurar uma apresentação de campo personalizada como a apresentação de campo padrão. Para obter informações sobre como restaurar uma apresentação de campo como a apresentação de campo padrão, consulte a seção Restaurando as Apresentações de Campo como Apresentações Padrão deste tópico.

Tipo de Apresentação	Link Minha Configuração	Link Editar Apresentação
Apresentação estática.	Sim	Sim
Apresentação padrão de uma apresentação dinâmica. Para obter informações, consulte a observação depois desta tabela.	Sim	Sim. O campo Gerando Lista de Opções da apresentação dinâmica deverá estar vazio na página de detalhes do registro.
Apresentação de um valor específico na geração da lista de opções.	Não	Sim. O valor adequado deverá ser selecionado no campo Gerando Lista de Opções da apresentação dinâmica.

**OBSERVAÇÃO:** a apresentação padrão de uma apresentação dinâmica é a apresentação usada quando o campo Gerando a Lista de Opções da apresentação dinâmica está em branco em um registro.

Para personalizar uma apresentação de campo de um tipo de registro, conclua as etapas do procedimento a seguir.

#### **Para personalizar uma apresentação de campo de um tipo de registro**

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Minha configuração.

**OBSERVAÇÃO:** se desejar personalizar a apresentação de campo usada para um valor específico no campo Gerando a Lista de Opções da apresentação dinâmica, em vez de clicar no link Minha Configuração, abra um registro que tenha o valor adequado no campo Gerando a Lista de Opções, clique em Editar Apresentação e pule para a etapa 4.

- 2 Na seção Personalização de apresentação, clique em Informações pessoais - Apresentação.
- 3 Na seção Apresentação da Página de Detalhes Pessoais, clique no link Página de de Apresentação da página que deseja personalizar.

Por exemplo, se desejar personalizar a apresentação de campo do tipo de registro Conta, clique em Apresentação de Conta.

- 4 Se a página Apresentação Pessoal for aberta, clique em Apresentação de Campo.
- 5 Na página Apresentação Pessoal de Campos, use as setas para organizar os campos na apresentação.

Você pode mover os campos dentro de uma seção da página e pode mover os campos de uma seção da página para uma seção diferente. Se não desejar que um certo campo seja exibido na sua apresentação de página personalizada, mova o campo para a seção Campos Disponíveis.

**OBSERVAÇÃO:** se mover um campo obrigatório ou um campo que o administrador tenha especificado que deve sempre ser exibido na apresentação para a seção Campos Disponíveis, uma mensagem de erro será exibida quando você tentar salvar a apresentação e será necessário mover o campo de volta para qualquer uma das seções da apresentação.

- 6 Salve suas alterações.

Depois de um usuário ter criado uma apresentação de campo personalizada, esse layout será usado toda vez que o usuário abrir ou editar um registro desse tipo, até que uma das ações a seguir ocorra:

- O usuário altera a apresentação de campo novamente.
- O usuário restaura a apresentação de campo padrão para a página.

**OBSERVAÇÃO:** a restauração de uma apresentação de campo como a apresentação padrão não afeta nenhuma apresentação personalizada das seções de informações relacionadas. De maneira semelhante, a restauração de uma apresentação personalizada de seções de informações relacionadas como a apresentação padrão não afeta nenhuma apresentação de campo personalizada do tipo de registro.

- O administrador redefine a apresentação de página da função de usuário como a apresentação padrão ou atribui uma apresentação diferente à função para esse tipo de registro.

**OBSERVAÇÃO:** se um administrador redefinir a apresentação de página de um tipo de registro como a apresentação padrão de uma função, todas as apresentações de campo personalizadas e todas as apresentações personalizadas das seções de informações relacionadas desse tipo de registro serão restauradas como o padrão para os usuários que têm essa função. No entanto, se um administrador atribuir uma nova apresentação de página de um tipo de registro a uma função, todos os usuários que têm essa atribuição verão a nova apresentação de campo do tipo de registro, mas continuarão a ver as apresentações personalizadas das seções de informações relacionadas fo tipo de registro, até restaurarem suas apresentações de informações relacionadas como a apresentação padrão.

Dependendo de como a função de usuário estiver configurada, a apresentação de campo personalizada do usuário também poderá ser usada na página em que o usuário digita informações de um novo registro. Para obter mais informações sobre a apresentação de campo nas páginas de novos registros, consulte Sobre as Apresentações das Páginas de Novos Registros (consulte [About the Layouts of New Record Pages](#) na página 54).

### Restaurando as Apresentações de Campo como as Apresentações Padrão

Se quiser parar de usar uma apresentação de campo personalizada, você poderá restaurar a apresentação de campo como a apresentação padrão do tipo de registro para a sua função. Dependendo do tipo de apresentação de página usado, pode ser que você consiga restaurar uma apresentação de campo por meio do link Global Minha Configuração ou por meio do link Editar Apresentação nas páginas de detalhes do registro ou por meio dos dois links. Para obter informações sobre qual link usar, consulte a tabela na seção anterior deste tópico.

Para restaurar uma apresentação de campo personalizada para a apresentação padrão, conclua as etapas no procedimento a seguir.

#### ***Para restaurar uma apresentação de campo para a apresentação padrão***

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Minha configuração.

**OBSERVAÇÃO:** Se desejar restaurar a apresentação de campo usada para um valor específico no campo Gerando a Lista de Opções de uma apresentação dinâmica para a apresentação de campo padrão desse valor, em vez de clicar no link Minha Configuração, abra um registro que tenha o valor adequado no campo Gerando a Lista de Opções, clique em Editar Apresentação e pule para a etapa 4.

- 2 Na seção Personalização de apresentação, clique em Informações pessoais - Apresentação.
- 3 Na seção Apresentação da Página de Detalhes Pessoais, clique no link da página de apresentação que deseja restaurar para o padrão.
- 4 Se a página Apresentação Pessoal for aberta, clique em Apresentação de Campo.
- 5 Na página Apresentação Pessoal de Campos, clique em Padrão.
- 6 Salve suas alterações.

Da próxima vez que abrir, editar ou criar um registro desse tipo, você verá a apresentação padrão atribuída à sua função para o tipo de registro.

## Tópicos relacionados

Consulte o tópico a seguir para obter informações relacionadas sobre as apresentações de campo personalizadas:

- Como as Apresentações de Campo Personalizadas Interagem com as Apresentações de Página das Funções (consulte [Como as Apresentações de Páginas Personalizadas Interagem com Apresentações de Páginas de Funções](#) na página 1418)

## Gerenciando Indicadores de Registro para Seções de Informações Relacionadas

Se sua função de usuário tiver o privilégio Personalizar página Detalhes - Indicador de registro, será possível configurar indicadores de registro das seções de informações relacionadas nas páginas Registro - Detalhes. O indicador do registro permite que você veja se existem registros presentes em uma seção de informações relacionadas sem abrir a seção. Seu administrador também poderá configurar os indicadores de registro das páginas de detalhes dos tipos de registro no nível da função. Se você não personalizar as configurações do indicador de registro de um tipo de registro, as configurações que estiverem configuradas para o tipo de registro da sua função serão usadas. Para obter informações sobre o comportamento dos indicadores de registro, consulte [Sobre os Indicadores de Registro para Seções de Informações Relacionadas \(na página 76\)](#).

**OBSERVAÇÃO:** a funcionalidade do indicador relacionado não é suportada para a seção de informações relacionadas Anexos em nenhum tipo de registro ou para a seção de informações relacionadas Lista de usuários no tipo de registro Divisão. Além disso, a funcionalidade não é suportada para applets da Web personalizados.

Para personalizar as configurações do indicador de registro de um tipo de registro, execute as etapas no procedimento a seguir.

### **Para personalizar as configurações do indicador de registro de um tipo de registro**

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Minha configuração.
- 2 Na seção Personalização de apresentação, clique no link Informações pessoais - Apresentação.
- 3 Na seção Layout da Página de Detalhes Pessoais, clique no link de página de Layout do *tipo de registro*.
- 4 Se a página Apresentação Pessoal for aberta, clique no link Gerenciar Indicador de Registro.

**OBSERVAÇÃO:** você também pode acessar a página Apresentação pessoal - Indicador de registro clicando no link Editar apresentação em uma página de detalhe do registro.

- 5 Na página Apresentação pessoal - Indicador de registro, na lista Informações relacionadas disponíveis, selecione as seções de informações relacionadas para as quais você deseja exibir um indicador de registro e clique na seta para movê-las para a lista Informações relacionadas selecionadas.

**DICA:** você pode selecionar mais de uma seção de uma só vez mantendo pressionada a tecla SHIFT ou CTRL.

- 6 Salve suas alterações.

Depois de personalizar as configurações do indicador de registro de um tipo de registro, suas configurações personalizadas se aplicarão à página de detalhes de todos os registros desse tipo caso uma das seguintes ações ocorra:

- Você atualiza as configurações do indicador de registro nas seções de informações relacionadas novamente.
- Você restaura as configurações do indicador de registro do tipo de registro para as configurações padrão desse tipo de registro da sua função. Quaisquer atualizações feitas originalmente pelo seu administrador no nível da função serão implementadas.
- O administrador redefine a apresentação de página da sua função como a apresentação padrão. Todas as configurações personalizadas para exibir indicadores de registro das seções de informações relacionadas

desse tipo de registro serão restauradas para as configurações definidas para o tipo de registro no nível da função.

Para restaurar as configurações do indicador de registro de um tipo de registro para as configurações padrão do tipo de registro da sua função, execute as etapas no procedimento a seguir.

### ***Para restaurar as configurações dos indicadores de registro de um tipo de registro para as configurações padrão***

- Na página Apresentação pessoal - Indicador de registro, clique em Padrão.

## **Alterando as apresentações da página inicial**

Se sua função de usuário inclui o privilégio Personalizar páginas iniciais, você pode adicionar ou remover seções das apresentações de suas páginas iniciais (Minha página inicial, Contas - Página inicial, Contatos - Página inicial, Lead - Página inicial, Oportunidades - Página inicial e Solicitação de serviço - Página inicial). O administrador da empresa configura as apresentações de páginas iniciais padrão.

**OBSERVAÇÃO:** você também pode personalizar páginas iniciais clicando no link [Editar apresentação em cada página inicial](#).

### ***Para alterar a apresentação de sua página inicial***

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Minha configuração.
- 2 Na seção Personalização de apresentação, clique em Informações pessoais - Apresentação.
- 3 Na página Informações pessoais - Apresentação, na seção Apresentação de página inicial de informações pessoais, clique na Apresentação da página inicial que deseja modificar (por exemplo, Minha página inicial - Apresentação).
- 4 Na seção Seções disponíveis da página, selecione a seção que deseja exibir em sua Página inicial e use as setas para movê-la para a seção Lado esquerdo ou Lado direito.

**DICA:** você pode selecionar mais de uma seção de uma só vez mantendo pressionada a tecla SHIFT ou CTRL enquanto clica para selecionar as seções.

- 5 Na seção Lado esquerdo ou Lado direito, selecione uma seção por vez e use as setas para mover a seção para cima ou para baixo até que ela apareça na ordem desejada na Página inicial.
- 6 Salve o registro.

## **Changing Your Action Bar Layout**

O administrador da empresa atribui uma apresentação da barra de ação a cada função de usuário. Ele também pode tornar a barra de ação indisponível para sua função de usuário.

Se a barra de ação estiver disponível para sua função de usuário, ela será exibida no lado esquerdo de todas as páginas do Oracle CRM On Demand por padrão. É possível ocultar e mostrar a Barra de ação conforme necessário. Para obter mais informações, consulte [Mostrando ou ocultando a Barra de ação \(na página 42\)](#).

If the Personalize Action Bar privilege is enabled for your role, then you can display or hide any of the Action bar sections, including Web applets, that your company administrator has made available in the Action bar layout for your user role. For more information about your user-role settings, contact your company administrator.

### ***To change your Action bar layout***

- 1 In the upper-right corner of any page, click the My Setup global link.
- 2 In the Layout Personalization section, click Personal Layout.

- 3 In the Personal Layout page, in the Personal Action Bar Layout section, click Action Bar Layout.
  - 4 In the Personal Layout page, use the arrows to move the sections as follows:
    - Move the sections you want to appear in the Action bar from the Available Sections section to the Displayed Sections section
    - Move the sections you do not want to appear in the Action bar from the Displayed Sections section to the Available Sections section.
- NOTE:** For the Action bar to show in Oracle CRM On Demand, there must be at least one section in the Displayed Sections section of the page.
- 5 Scroll to the Customize Favorites section and select the appropriate option to have new favorites added to the start or the end of a favorites list (Favorite Records and Favorite Lists), depending on your preference. For more information on Favorite Records, see Favorite Records Page (consulte [Página Registros Favoritos](#) na página 134). For more information on Favorite Lists, see Favorite Lists Page (consulte [Página Listas Favoritas](#) na página 154).
  - 6 Save your changes.

## Configurando seu calendário

Este tópico descreve como configurar seu calendário pelo link global Minha Configuração.

Ao configurar a sua view de calendário padrão, você pode fazer o seguinte:

- Selecione a exibição de calendário que deseja exibir toda vez que clicar na guia Calendário.
- Selecione a lista de atividades que deve ser mostrada nas exibições diária e semanal do seu próprio calendário e dos calendários individuais dos usuários que compartilham o respectivo calendário com você (exibições de calendário diária e semanal do usuário).

No aplicativo padrão, a lista Tarefas Abertas é exibida, mas você pode selecionar uma lista diferente no campo Lista de Atividades na Exibição de Calendário do Usuário nas configurações do calendário. Seu administrador também pode selecionar uma lista para sua função de usuário. Se você deixar o campo Lista de Atividades na Exibição de Calendário do Usuário em branco, será usada a configuração da sua função e, se o campo Lista de Atividades na Exibição de Calendário do Usuário em sua função de usuário estiver em branco, a lista Tarefas Abertas será exibida.

Todas as listas que estão disponíveis para você, incluindo listas privadas, listas públicas, listas do sistema e listas que são específicas à sua função de usuário para o tipo de registro da atividade, estão disponíveis para seleção. Nas exibições de calendário diária e semanal do usuário, somente três das colunas da lista são mostradas, como se segue:

- A coluna Assunto sempre é mostrada, desde que o campo Assunto esteja selecionado como um campo de exibição na definição de lista.
- As primeiras duas colunas na lista, além da coluna Assunto, são mostradas.

Se a lista selecionada for excluída posteriormente ou se tornar indisponível para você, a lista que é mostrada nas exibições de calendário diário e semanal do usuário é determinada como se segue:

- Se uma lista for selecionada no campo Lista de Atividades na Exibição de Calendário do Usuário na sua função de usuário, essa lista será exibida.
  - Se o campo Lista de Atividades na Exibição de Calendário do Usuário na sua função de usuário estiver em branco, a lista Tarefas Abertas será exibida.
- Especifique que dia será mostrado como o primeiro dia da semana no calendário e nos seletores de data em que você seleciona valores para os campos de data no Oracle CRM On Demand.
  - Selecione os dias da semana e as horas úteis que você deseja mostrar no calendário, se não quiser usar as configurações da empresa.

Por padrão, todas as caixas de seleção correspondentes aos dias da semana permanecem desmarcadas, e os campos Hora de Início das Horas Úteis e Hora de Término das Horas Úteis ficam em branco. Ao

especificar as horas úteis, você pode informar apenas uma hora de início e uma de término. Não é possível especificar horas úteis diferentes para dias úteis individuais. Se você especificar uma hora de início para suas horas úteis, também deverá especificar uma hora de término, que deverá ser posterior à hora de início. De modo semelhante, se você especificar uma hora de término, também deverá especificar uma hora de início. Se necessário, depois que você salvar as alterações, o Oracle CRM On Demand converterá as horas de início e de término especificadas no formato apropriado para a sua localidade.

Nas exibições diários e semanais de seu próprio calendário e dos calendários individuais de outros usuários que compartilham o respectivo calendário com você, as horas de início e de término do horário comercial podem ser mostradas no período de hora se você usar um tema clássico, bem como no período de hora ou meia hora se usar um calendário moderno. Nas exibições de calendário do grupo ou calendário personalizado, as horas de início e de término do horário comercial podem ser mostradas no período de uma hora. Oracle CRM On Demand arredonda a hora de início do horário comercial para a hora ou meia hora mais próxima para trás, conforme o caso, e arredonda a hora de término do horário comercial para hora ou meia hora mais próxima para frente. Por exemplo, informando 8:40 como a hora de início, o Oracle CRM On Demand a arredondará para 8:00 nas exibições diárias e semanais de calendários individuais se você usar um tema clássico, assim como a arredondará para 8:30 se usar um tema moderno. Se você especificar 17:40 como hora de término, o Oracle CRM On Demand a arredondará para 18:00 nas exibições diárias e semanais de calendários individuais, seja em um tema clássico, seja em um tema moderno.

Para obter mais informações sobre os dias úteis e o horário comercial são mostrados nas exibições de calendário, consulte Sobre Dias Úteis e Horário Comercial do Calendário (consulte [Sobre Dias de Trabalho e Horas Úteis do Calendário](#) na página 208).

- Selecione informações adicionais a serem exibidas nos compromissos nas suas exibições de calendário. Por padrão, as informações dos campos Assunto, Local e Nome do Contato no compromisso é mostrada nos compromissos nas exibições de calendário. Você pode escolher exibir as seguintes informações adicionais:
  - O nome da conta que está vinculada ao compromisso. O nome da conta é um link para o registro da conta.
  - O status do compromisso.
  - O número de telefone do contato principal que está vinculado ao compromisso. O número de telefone é um link para o registro do contato. Se o campo Telefone Comercial estiver preenchido no registro do contato, o número de telefone comercial será mostrado. Se o campo Telefone Comercial não estiver preenchido no registro do contato e se o campo Telefone Celular estiver preenchido, o número de telefone do celular será mostrado.
- Se os lembretes estiverem configurados nas atividades, especifique se deseja receber lembretes para atividades pertencentes a você ou nas quais você está incluído na lista de usuários. As opções no campo Notificação de Atividade são as seguintes:
  - **Nenhum.** Se selecionar esta opção, você não receberá lembretes.
  - **E-mail.** Se você selecionar esta opção, receberá lembretes de e-mail.
  - **Lembrete Pop-up.** Se você selecionar esta opção, os lembretes serão exibidos na janela pop-up do Lembrete de Atividade quando você se conectar ao Oracle CRM On Demand.
  - **E-mail e Lembrete Pop-up.** Se selecionar esta opção, você receberá os lembretes de e-mail. Os lembretes também serão exibidos na janela pop-up Lembrete de Atividade quando você estiver conectado ao Oracle CRM On Demand.
  - **Em Branco.** Se você deixar o campo Notificação de Atividade em branco, a opção selecionada no campo Notificação de Atividade no nível da empresa será aplicada a você. A opção padrão no nível da empresa é Nenhum, mas o administrador pode selecionar outra opção.

Para configurar seu calendário, conclua as etapas do procedimento a seguir. Para obter mais informações sobre calendários, consulte Calendários e atividades (consulte [Calendário e Atividades](#) na página 203).

**Antes de começar.** Para compartilhar seu calendário com outro usuário ou para configurar exibições de calendário de grupo personalizadas, sua função de usuário deverá incluir o privilégio Compartilhar Calendário.

### **Para configurar seu calendário**

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Minha configuração.
  - 2 Na seção Configuração do calendário, clique em Configurações do calendário.
  - 3 Para configurar a exibição de calendário padrão, faça o seguinte:
    - a Clique em Exibição padrão de calendário.
    - b Selecione uma exibição de calendário.
    - c (Opcional) Selecione a lista de atividades que deve ser mostrada nas exibições diária e semanal do calendário do usuário.
    - d Selecione o dia que deverá ser mostrado como o primeiro dia da semana no calendário.  
Por padrão, o campo A Semana do Calendário Começa em está em branco. Se você deixar esse campo em branco, a configuração da empresa para o primeiro dia da semana será usada.  
**OBSERVAÇÃO:** Depois que alterar a data de início da semana, é necessário desconectar de Oracle CRM On Demand e, depois, conectar-se novamente para ver a alteração no calendário e nos seletores de data em que você seleciona valores para campos de data em Oracle CRM On Demand.
  - e Na seção Semana de Trabalho do Calendário, configure os dias e as horas úteis para o seu calendário, da seguinte forma:
    - Marque a caixa de seleção para cada dia a ser exibido como útil em seu calendário. Se você marcar a caixa de seleção para um ou mais dias, somente esses dias serão mostrados como úteis em suas views de calendário diário e semanal do usuário, sejam quais forem os dias úteis especificados no nível da empresa. Se as caixas de seleção correspondentes a todos os dias forem desmarcadas, os dias úteis especificados no nível da empresa serão aplicados ao seu calendário.
    - Se você quiser especificar para suas horas úteis uma hora de início diferente da especificada no nível da empresa, especifique-a no campo Hora de Início das Horas Úteis.
    - Se você especificou uma hora de início para suas horas úteis, especifique a hora de término no campo Hora de Término das Horas Úteis. A hora de término deve ser posterior à hora de início.**OBSERVAÇÃO:** se você não especificar uma hora de início e uma hora de término para as horas úteis, as horas úteis especificadas no nível da empresa serão aplicadas ao seu calendário.
  - f Na seção Preferências das Informações do Compromisso, marque as caixas de seleção das informações adicionais que deseja exibir nos compromissos nas suas exibições do calendário.
  - g No campo Notificação de Atividade, selecione a opção que deseja ou deixe o campo em branco se quiser que a configuração no nível da empresa se aplique a você.
  - h Salve suas alterações.
- 4 Para compartilhar seu calendário com outro usuário:
    - a Clique em Compartilhar calendário.
    - b Em Meu calendário - Lista de compartilhamentos, clique em Adicionar usuários.
    - c Na janela Conceder novos usuários, use o ícone Pesquisa para adicionar usuários com os quais você deseja compartilhar seu calendário.
  - 5 Para configurar exibições personalizadas do calendário do grupo:
    - a Clique em Gerenciar exibições do grupo.
    - b Em Minhas exibições personalizadas, cliquem em Adicionar.
    - c Preencha os campos na janela Gerenciar View e salve o registro.A configuração de exibições personalizadas do calendário do grupo permite gerenciar sua exibição de acordo com a disponibilidade de outros usuários. Quando você criar um novo compromisso, vá para a guia Calendário do grupo e selecione o Grupo de calendário criado por você ou pelo administrador da sua empresa para exibir a disponibilidade.

## Accessing the Data and Integration Tools

On your Personal Homepage, you can find links to tools that allow you to import data and to integrate data in Oracle CRM On Demand with other applications.

**NOTE:** Your company administrator sets up and enables access to the available clients. The clients include: Oracle Outlook Email Integration On Demand and Oracle CRM On Demand Desktop.

### To access the data and integration tools

- 1 In the upper right corner of any page, click the My Setup global link.
- 2 In your Personal Homepage, in the Data and Integration Tools section, click the link for the tool you want to use:
  - To import your contacts, click Data and Integration Tools, then click Import Your Contacts.  
For more information, see [Importing Your Contacts](#) (consulte [Importando seus Contatos](#) na página 315).
  - 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](#) (na página 1969).
  - To view information about your pending and completed export requests, click Data and Integration Tools, and then click Export Request Queue.  
For more information, see [Viewing Your Export Requests](#) (consulte [Exibindo suas solicitações de exportação](#) na página 822).
  - To install Oracle CRM On Demand Desktop, click Data and Integration Tools, then click Oracle CRM On Demand Desktop, and follow the instructions to complete the installation.  
For more information, see [Installing Oracle CRM On Demand Desktop](#) (consulte [Instalando o Oracle CRM On Demand Desktop](#) na página 2029).
  - To link specific emails to account, contact, lead, opportunity or service request records in Oracle CRM On Demand, click Data and Integration Tools, then click Oracle Outlook Email Integration On Demand.  
For more information, see [Adding Emails from Microsoft Outlook and Lotus Notes](#) (consulte [Adicionando e-mails do Microsoft Outlook e do Lotus Notes](#) na página 831).
  - 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](#) (na página 824).
  - To embed a widget, click Embed CRM On Demand Content.  
For more information, see the following topics:
    - [Embedding a Favorite Lists Widget](#) (consulte [Incorporando um widget de listas favoritas](#) na página 827)
    - [Embedding a Message Center Widget](#) (consulte [Incorporando um widget do Message Center](#) na página 827)
    - [Embedding a Reports Widget](#) (consulte [Incorporando um widget de relatórios](#) na página 828)
    - [Embedding a Simple List Widget](#) (consulte [Incorporando um widget de Lista simples](#) na página 829)

### Related Topic

See the following topic for related information about data and integration tools:

- [About On Demand Widgets](#) (consulte [Sobre os widgets do On Demand](#) na página 826)

## Exibindo suas solicitações de exportação

A página Fila Pessoal de Solicitações de Exportação exibe todas as solicitações de exportação pendentes e concluídas que você enviou nas páginas de lista ou por meio do Assistente de Exportação de Dados. Se uma solicitação estiver na seção Solicitações pendentes, você pode clicar em Atualizar para ver se a solicitação foi concluída. Quando a solicitação for concluída, você pode detalhar uma solicitação para recuperar o arquivo de saída.

**OBSERVAÇÃO:** dependendo dos seus privilégios, algumas solicitações de exportação podem não estar visíveis para você ou você pode não conseguir recuperar alguns arquivos de saída.

### Sobre o Período de Retenção de Solicitações de Exportação e Anexos de Solicitações de Exportação

No aplicativo padrão, o Oracle CRM On Demand retém os detalhes de solicitações de exportação e sua saída para determinado período, da seguinte maneira:

- Os detalhes de uma solicitação de exportação permanecem retidos por 60 dias e depois são eliminados.
- A saída de uma solicitação de exportação fica retida por 168 horas (ou seja, sete dias) e depois é eliminada.

Os períodos de retenção se aplicam a operações de exportação que são enviadas por meio de páginas de lista, bem como a operações de exportação enviadas por meio do Assistente de Exportação de Dados.

Seu administrador pode alterar os períodos de retenção das solicitações de exportação e seus anexos, alterando os valores nos campos a seguir no perfil da empresa:

- Expiração da Solicitação de Exportação (Dias)
- Expiração do Anexo da Solicitação de Exportação (Dias)

Para obter mais informações sobre como atualizar esses campos, consulte Definindo as Configurações da Empresa (consulte [Configuring Company Settings](#) na página 1204).

O procedimento a seguir descreve como exibir suas solicitações de exportação.

### Para visualizar as solicitações de exportação

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique em Minha configuração.
- 2 Clique em Ferramentas de dados e integração.
- 3 Clique em Fila de pedidos de exportação.

A página Fila pessoal de pedidos de exportação aparece mostrando os detalhes das solicitações de exportação. A tabela a seguir descreve as informações da solicitação de exportação.

Informações do registro de exportação	Descrição
Tipo	O tipo de solicitação: Pessoal ou Empresa.
Tipo de exportação	O tipo de exportação: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Completa.</b> Uma exportação completa dos dados da sua empresa.</li> <li>■ <b>Parcial.</b> Uma exportação parcial dos dados da sua empresa.</li> <li>■ <b>Lista.</b> Uma solicitação de exportação feita em uma página Lista. São exibidas apenas exportações executadas pelo usuário conectado.</li> </ul>

Informações do registro de exportação	Descrição
Tipo de Registro	O tipo de registro. Para solicitações parciais que incluem registros filho, o registro filho é indicado no formato <i>Pai:Filho</i> , por exemplo: Conta:Contato.
Lista	Para solicitações de exportação de lista, esse campo indica o nome da lista.
Status	O status, por exemplo: Em andamento ou Concluída.
Nome do cliente	O nome do aplicativo do cliente.
Solicitado para	O usuário de quem a solicitação foi enviada.
Solicitado por	O usuário que enviou a solicitação. Um administrador pode criar uma solicitação de extrato pessoal para um usuário por meio dos serviços Web.
Enviado	A data e a hora em que a solicitação de exportação foi enviada.
Concluído	A hora e a data em que a solicitação de exportação foi concluída.

O procedimento a seguir descreve como revisar os detalhes de uma solicitação de exportação.

### **Para revisar os detalhes de uma solicitação de exportação**

- Na linha da solicitação, clique no link Tipo de Exportação ou Tipo de Registro para abrir a página Detalhe da Solicitação de Exportação de Lista ou a página Detalhe da Solicitação de Exportação. A página exibe as propriedades de exportação, inclusive o número de registros exportados (Nº de exportados). Para solicitações de exportação que foram enviadas por meio do Assistente de Exportação de Dados, a página também mostra o número de tipos de registro que foram exportados com sucesso sem problemas (Nº de Objetos Concluídos). Na seção Tipos de Registro Exportados da página, você pode ver detalhes do número de registros que foram exportados para cada tipo de registro.

Para obter informações sobre download e exclusão de anexos de solicitações de exportação, ou seja, arquivos compactados que contêm a saída das solicitações de exportação, consulte [Fazendo Download e Excluindo Anexos de Solicitações de Exportação \(na página 823\)](#).

### **Fazendo Download e Excluindo Anexos de Solicitações de Exportação**

Um arquivo ZIP que contém a saída de uma solicitação de exportação de sucesso está disponível como anexo na página Detalhe da Solicitação de Exportação de Lista (de uma solicitação de exportação enviada de uma página de Lista) ou na página Detalhe da Solicitação de Exportação (de uma solicitação de exportação enviada por meio do Assistente de Exportação de Dados).

Dependendo dos privilégios da sua função de usuário, você conseguirá acessar e fazer download dos anexos de solicitações de exportação por meio de uma ou mais das seguintes áreas no Oracle CRM On Demand:

- **Link Minha Configuração.** Para obter mais informações, consulte Exibindo solicitações de exportação (consulte [Exibindo suas solicitações de exportação](#) na página 822).
- **As páginas de administração no Oracle CRM On Demand.** Para obter mais informações, consulte Examinando os Resultados da Exportação (consulte [Revisando Resultados da Exportação](#) na página 1975) e [Examinando Todas as Solicitações de Exportação da sua Empresa](#) (na página 1266).

Se sua função de usuário tiver o privilégio Excluir Anexos de Solicitação de Exportação, você poderá excluir qualquer anexo de solicitação de exportação a que tenha acesso. Caso contrário, você não poderá excluir nenhum anexo de solicitação de exportação, inclusive os anexos de suas próprias solicitações de exportação.

O procedimento a seguir descreve como fazer download de um anexo de solicitação de exportação na página Detalhe da Solicitação de Exportação de Lista ou na página Detalhe da Solicitação de Exportação.

#### ***Para fazer download de um anexo de solicitação de exportação***

- Na seção Anexo da Solicitação de Exportação da página, selecione Download no menu no nível do registro do anexo e depois salve o arquivo ZIP.

O arquivo ZIP consiste em um arquivo de texto de resumo da exportação e um arquivo CSV para cada tipo de registro exportado. Se a exportação foi feita em uma página de lista, então só existe um arquivo CSV.

**OBSERVAÇÃO:** se você exportar a trilha de auditoria mestre, o arquivo CSV conterá as colunas Tipo de Registro – Nome de Exibição e Campo Modificado – Nome de Exibição. Essas colunas listam os valores exibidos na IU para o tipo de registro e o campo modificado respectivamente. Em contrapartida, as colunas Campo Modificado e Tipo de Registro exibem apenas os valores internos do tipo de registro.

O procedimento a seguir descreve como excluir um anexo de solicitação de exportação.

**Antes de começar:** para executar esse procedimento, sua função de usuário precisará ter o privilégio Excluir Anexos de Solicitação de Exportação.

#### ***Para excluir um anexo de solicitação de exportação***

- Na seção Anexo de Solicitação de Exportação da página Detalhe da Solicitação de Exportação de Lista ou da página Detalhe da Solicitação de Exportação, selecione Excluir no menu no nível do registro do anexo e, em seguida, confirme se deseja excluir o anexo.

## **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.

## **Sobre os widgets do On Demand**

O Oracle CRM On Demand fornece código HTML que pode ser usado para incorporar vários widgets do On Demand em aplicativos de área de trabalho que oferecem suporte a widgets da Web. Também é possível incorporar widgets da Web em portais ou em qualquer página da Web autônoma. Um widget da Web é um código portátil de terceiros que pode ser incorporado ao HTML. Se o administrador da empresa tiver tornado esse recurso disponível, o código HTML que você poderá usar para incorporar widgets do On Demand em outros aplicativos será fornecido na página Incorporar conteúdo do CRM On Demand no Oracle CRM On Demand.

Depois que você incorporar com êxito esse código HTML no seu aplicativo, uma janela de conexão do Oracle CRM On Demand será exibida. Dessa maneira, você poderá inserir seus detalhes de conexão para acessar as Listas favoritas, o Message Center etc. do Oracle CRM On Demand. É possível abrir o Oracle CRM On Demand em uma nova janela do navegador clicando em Abrir aplicativo.

**Observação:** este recurso fica disponível no seu aplicativo Oracle CRM On Demand somente se ele for ativado pelo administrador de sua empresa. Para confirmar se este recurso está ativado em seu aplicativo Oracle CRM On Demand, clique no link global Minha configuração. Se o recurso estiver ativado, o link Incorporar conteúdo do On Demand ficará disponível na sua Página inicial de informações pessoais. Se o administrador de sua empresa não tiver atribuído permissão para que você use os widgets do On Demand e você tentar estabelecer conexão ao widget do On Demand, a tentativa de conexão falhará.

Os seguintes widgets do On Demand estão disponíveis:

- **Widget de Listas favoritas.** Esse widget do On Demand exibe as listas favoritas do Oracle CRM On Demand, por exemplo, Todas as oportunidades, Minhas contas etc. As Listas favoritas são localizadas na Barra de ação da página inicial do Oracle CRM On Demand. Para obter mais informações sobre como incorporar o widget de Listas favoritas, consulte [Incorporando um widget de Listas favoritas \(na página 827\)](#).
- **Widget de central de mensagens.** Este widget do On Demand permite que você acesse as mensagens recebidas no Oracle CRM On Demand sem exigir que você conecte-se primeiro ao Oracle CRM On Demand.

O Message Center está localizado na Barra de ação da Página inicial do Oracle CRM On Demand. Para obter mais informações sobre como incorporar o Widget do Message Center, consulte [Incorporando um widget do Message Center \(na página 827\)](#).

- **Widget de Relatórios.** Esse widget do On Demand exibe os relatórios e os painéis criados no Oracle CRM On Demand. Para obter mais informações sobre como incorporar o widget de Relatórios, consulte [Incorporando um widget de Relatórios \(na página 828\)](#).
- **Widget de Lista simples.** Esse widget do On Demand exibe uma lista de atalhos de uma coluna para registros do Oracle CRM On Demand. Para obter mais informações sobre como incorporar o widget de Lista simples, consulte [Incorporando um widget de Lista simples \(na página 829\)](#).

**DICA:** Se o tema usar uma fonte maior, uma barra de rolagem poderá ser exibida no widget de listas favoritas. É possível remover essa barra de rolagem editando os valores de altura e largura para os campos Guia da Web HTML no widget. Para obter mais informações, consulte [Exibindo painéis, relatórios e páginas da Web externas em guias \(na página 1421\)](#).

## Incorporando um widget de listas favoritas

Você pode incorporar suas listas favoritas do Oracle CRM On Demand (por exemplo, Todas as oportunidades, Minhas contas, etc.) nos aplicativos de desktop que oferecem suporte aos widgets da Web. Também é possível incorporá-los nos portais e nas páginas da Web autônomas.

**OBSERVAÇÃO:** Este recurso ficará disponível no Oracle CRM On Demand somente se for ativado pelo administrador de sua empresa.

### *Para incorporar Listas favoritas*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Minha configuração.
- 2 Em Informações pessoais - Página inicial, na seção Ferramentas de dados e integração, clique em Incorporar conteúdo do CRM On Demand.
- 3 Na seção Widget de Listas favoritas, copie o código HTML no seu aplicativo.  
Depois que você incorporar com êxito esse código HTML no seu aplicativo, uma janela de conexão do Oracle CRM On Demand será exibida.
- 4 Informe os detalhes de conexão do Oracle CRM On Demand para acessar os dados de suas Listas favoritas.

**DICA:** Se o tema usar uma fonte maior, uma barra de rolagem poderá ser exibida no widget de listas favoritas. É possível remover essa barra de rolagem editando os valores de altura e largura para os campos Guia da Web HTML no widget. Para obter mais informações, consulte [Exibindo painéis, relatórios e páginas da Web externas em guias \(na página 1421\)](#).

## Incorporando um widget do Message Center

Você pode incorporar o Message Center do Oracle CRM On Demand em aplicativos de desktop que oferecem suporte a widgets da Web. Também é possível incorporá-lo em portais e em páginas da Web autônomas. Ao usar o widget de Message Center, você pode acessar mensagens recebidas no Oracle CRM On Demand sem se conectar ao Oracle CRM On Demand. O Message Center está localizado na Barra de ação da Página inicial do Oracle CRM On Demand.

**OBSERVAÇÃO:** Este recurso ficará disponível no Oracle CRM On Demand somente se for ativado pelo administrador de sua empresa.

### *Para incorporar o Message Center*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Minha configuração.

- 2 Em Informações pessoais - Página inicial, na seção Ferramentas de dados e integração, clique em Incorporar conteúdo do CRM On Demand.
- 3 Na seção Widget de Message Center, copie o código HTML no seu aplicativo.  
Depois que você incorporar com êxito esse código HTML no seu aplicativo, uma janela de conexão do Oracle CRM On Demand será exibida.
- 4 Informe os detalhes de conexão do Oracle CRM On Demand para acessar as mensagens no seu Message Center.
- 5 Clique em Atualizar para acessar as novas mensagens.

## Incorporando um widget de relatórios

Você pode incorporar relatórios e painéis do Oracle CRM On Demand nos aplicativos de desktop que suportam widgets da Web. Você também pode incorporá-los aos portais e em páginas da Web autônomas sem precisar efetuar log-in no aplicativo Oracle CRM On Demand. Para obter mais informações sobre relatórios e painéis, consulte Como trabalhar com a página inicial do Analytics (consulte [Trabalhando com a página inicial do Analytics](#) na página 851).

O Oracle CRM On Demand pode gerar o HTML necessário para incorporar os tipos de relatórios e painéis a seguir em widgets.

**Antes de começar:** O relatório ou o painel a ser incorporado deve ser armazenado em Pastas compartilhadas, em uma pasta à qual você tem acesso.

### *Para incorporar um relatório*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Minha configuração.
- 2 Em Informações pessoais - Página inicial, na seção Ferramentas de dados e integração, clique em Incorporar conteúdo do CRM On Demand.
- 3 Na seção Widget de Relatórios, no campo Tipo, selecione Relatório único.
- 4 Clique no ícone Pesquisa (lupa) e navegue até o relatório necessário nas Pastas compartilhadas.  
O campo Caminho é preenchido automaticamente depois que você selecionar o relatório.
- 5 Se quiser que prompts configurados para a análise sejam exibidos, de modo que os usuários possam filtrar a análise, marque a caixa de seleção Exibir Prompts de Relatório.
- 6 Especifique se os usuários que exibirem a análise incorporada poderão atualizar, imprimir ou exportar a análise:
  - **Link Atualizar.** Se essa caixa de seleção tiver sido marcada, o link Atualizar estará disponível, e os usuários poderão atualizar os dados da análise.
  - **Link Imprimir.** Se essa caixa de seleção tiver sido marcada, o link Imprimir estará disponível, e os usuários poderão imprimir a análise.
  - **Link Exportar.** Se essa caixa de seleção tiver sido marcada, o link Exportar estará disponível, e os usuários poderão exportar a análise.
- 7 Clique em Mostrar novo HTML.
- 8 Copie o código HTML no seu aplicativo.  
Depois que você incorporar com êxito esse código HTML no seu aplicativo, uma janela de conexão do Oracle CRM On Demand será exibida.
- 9 Informe os detalhes de conexão do Oracle CRM On Demand para acessar o relatório.

### *Para incorporar um painel*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Minha configuração.

- 2 Em Informações pessoais - Página inicial, na seção Ferramentas de dados e integração, clique em Incorporar conteúdo do CRM On Demand.
- 3 Na seção Widget de Relatórios, no campo Tipo, selecione Painel.
- 4 Clique no ícone Pesquisa (lupa) e navegue até o painel desejado em Pastas compartilhadas. O campo Caminho é preenchido automaticamente depois que você selecionar o painel.
- 5 Clique em Mostrar novo HTML.
- 6 Copie o código HTML no seu aplicativo.  
Depois que você incorporar com êxito esse código HTML no seu aplicativo, uma janela de conexão do Oracle CRM On Demand será exibida.
- 7 Informe os detalhes de conexão do Oracle CRM On Demand para acessar o painel.

## Incorporando um widget de Lista simples

Esse widget do On Demand permite incorporar uma lista simples de registros nos aplicativos de desktop que oferecem suporte a widgets da Web. Você também pode incorporá-los aos portais e em páginas da Web autônomas sem precisar efetuar log-in no aplicativo Oracle CRM On Demand. O widget de Lista simples exibe atalhos para listas dos tipos de registro padrão, exceto Fundo e Solicitação de fundos.

**OBSERVAÇÃO:** esse recurso estará disponível no seu aplicativo Oracle CRM On Demand somente se ele for ativado pelo administrador da empresa.

### *Para incorporar Listas simples*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Minha configuração.
- 2 Em Informações pessoais - Página inicial, na seção Ferramentas de dados e integração, clique em Incorporar conteúdo do CRM On Demand.
- 3 Na seção Widget de Lista simples, selecione uma lista no menu.
- 4 Copie o código HTML no seu aplicativo.  
Depois que você incorporar com êxito esse código HTML no seu aplicativo, uma janela de conexão do Oracle CRM On Demand será exibida.
- 5 Informe os detalhes de conexão do Oracle CRM On Demand para acessar sua lista.
- 6 Para exibir outra lista, clique em Configurar.

**OBSERVAÇÃO:** essa ação altera a lista disponível enquanto durar a sessão. Você pode alterar a lista quantas vezes desejar durante a sessão. No entanto, a lista será revertida para a lista original depois que você sair da sessão.



# 14 Trabalhando com outros aplicativos

---

O Oracle CRM On Demand trabalha com os seguintes aplicativos para proporcionar funcionalidade adicional:

- **Integração de e-mail do Microsoft Outlook e do Lotus Notes**  
Por meio do Oracle Outlook Email Integration On Demand e do Oracle Notes Email Integration On Demand, você pode vincular e-mails específicos a registros de conta, contato, lead, oportunidade ou solicitação de serviço no Oracle CRM On Demand. Esse recurso permite que você armazene e-mails essenciais com os registros relacionados.
- **Microsoft Word**  
Use seus dados do Oracle CRM On Demand para criar mesclagens de correspondência e e-mails em massa no Microsoft Word com o Oracle CRM On Demand Integration for Office.
- **Microsoft Excel**  
Crie relatórios offline atualizáveis no Microsoft Excel contendo seus dados do Oracle CRM On Demand com o uso do Oracle CRM On Demand Integration for Office.
- **Assistente de segmentação**  
Use o assistente de segmentação para gerar segmentos de contatos (ou seja, listas de contatos) baseados na combinação dos campos de conta, contato, oportunidade e solicitação de serviço no Oracle CRM On Demand.

## Verificando os requisitos do sistema

Verifique se seu computador atende aos requisitos do sistema antes de instalar o software. Para obter mais informações, consulte o [website do Oracle CRM On Demand](#).

## Adicionando e-mails do Microsoft Outlook e do Lotus Notes

O Oracle Outlook Email Integration On Demand (o Outlook Email Integration client) e o Oracle Notes Email Integration On Demand (o Notes Email Integration client) são módulos que permitem adicionar e-mails do Microsoft Outlook e do Lotus Notes ao Oracle CRM On Demand. Esses e-mails passam a ser um histórico de todas as interações da sua conta e ficam disponíveis para toda a equipe de vendas.

Quando você adiciona e-mails ao aplicativo (e-mails já enviados ou recebidos), pode:

- Adicionar o e-mail ao Oracle CRM On Demand como um registro de tarefa (atividade concluída) vinculado a registros de Conta, Contato, Lead, Oportunidade ou Serviço
- Adicionar destinatários de e-mail ao Oracle CRM On Demand como Contatos, Leads, Oportunidades ou Solicitações de serviço
- Criar compromissos ou tarefas de acompanhamento dos e-mails no Oracle CRM On Demand
- Atualizar registros do Oracle CRM On Demand diretamente do Outlook ou Notes, incluindo novos endereços de e-mail
- Pesquisar no Oracle CRM On Demand informações sobre endereço (Outlook Email Integration client somente)

Para usar o Outlook Email Integration client ou o Notes Email Integration client, instale-o em seu laptop ou computador de mesa.

**OBSERVAÇÃO:** para usar o Outlook Email Integration client ou o Notes Email Integration client, você precisa ter privilégio *Integração de e-mail do Outlook/Notes em sua função de usuário*.

### Instalando o Oracle Outlook Email Integration On Demand

Para instalar o Outlook Email Integration client, faça download e execute o programa de instalação que aciona um assistente do InstallShield. O assistente cria um plug-in do Outlook que adiciona os seguintes ícones ou rótulos à barra de ferramentas do Outlook:

- Adicionar ao CRM On Demand. É exibido na barra de ferramentas da Caixa de entrada.
- Enviar e adicionar ao CRM On Demand. É exibido na barra de ferramentas da janela de Mensagem.
- Localizar do CRM On Demand. Este ícone é exibido na barra de ferramentas da janela de Mensagem.

Antes de iniciar a instalação do Outlook Email Integration client:

- Verifique se o computador atende aos requisitos do sistema especificados para o Oracle Outlook Email Integration On Demand no Oracle CRM On Demand. Para obter informações sobre como verificar os requisitos do sistema, consulte o [Site do Oracle CRM On Demand](#).
- Se você estiver usando o Microsoft Outlook 2003, o Microsoft Word não deverá estar selecionado como seu editor de e-mail. Para fazer essa verificação, clique em Ferramentas na barra de menu do Outlook e selecione Opções. Na guia Formato de email, desmarque a caixa de seleção deste campo: Usar o Microsoft Word para editar emails.

### *Para instalar o Outlook Email Integration client*

- 1 Feche o Microsoft Outlook e todas as janelas abertas.
- 2 Conecte-se ao Oracle CRM On Demand.
- 3 Clique no link Minha configuração, localizado na parte superior de qualquer página.
- 4 Em Informações pessoais - Página inicial, clique no link Ferramentas de dados e integração.
- 5 Na página Ferramentas de dados e integração, clique no link Oracle Outlook Email Integration On Demand.
- 6 Na página do Oracle Outlook Email Integration On Demand, leia as informações e clique no link Download do Oracle Outlook Email Integration On Demand.
- 7 Na segunda página do Oracle Outlook Email Integration On Demand, leia as informações adicionais e clique no link Download do Oracle Outlook Email Integration On Demand.
- 8 Na janela, você pode:
  - Clicar em Salvar para copiar o arquivo Oracle\_OEI\_OnDemand.exe no disco rígido para instalar quando estiver off-line. (Recomendável)
  - Clicar em Executar para iniciar a instalação. Você precisa permanecer conectado à Internet para continuar a instalação.
- 9 Siga as instruções para concluir a instalação.

### Instalando o Oracle Notes Email Integration On Demand

A integração do Lotus Notes Email ao Oracle CRM On Demand é um processo de duas etapas:

- Modificação do modelo do Lotus Notes
- Instalação do Notes Email Integration client no computador do usuário

### Modificação do modelo do Lotus Notes

O modelo do Lotus Notes é modificado no nível corporativo pelo administrador do Lotus Notes para expor o código e os elementos necessários para a interface com o Notes Email Integration client.

O procedimento a seguir descreve como fazer download dos arquivos do Oracle Notes Email Integration On Demand.

### **Para fazer download dos arquivos do Oracle Notes Email Integration On Demand**

- 1 Clique no link Treinamento e suporte, no canto superior direito de qualquer página, e conecte-se a My Oracle Support.  
Se já tiver uma conta Oracle.com, você poderá se conectar ao Meu suporte Oracle sem se registrar. Se não tiver uma conta Oracle.com, você deverá se registrar como um novo usuário.
- 2 Na página My Oracle Support, clique no link Downloads, em seguida, clique no link para fazer download dos arquivos do Oracle Notes Email Integration On Demand para a versão apropriada do Oracle CRM On Demand.

### **Instalando o Notes Email Integration Client**

Para instalar o Notes Email Integration client, execute o programa de instalação que aciona um assistente do InstallShield. O assistente instala e registra o Notes Email Integration client, adicionando os seguintes botões às exibições de pasta e memorando no Lotus Notes:

- Adicionar ao Oracle CRM On Demand. Este botão aparece nas exibições de pasta Caixa de entrada e Itens enviados.
- Enviar e adicionar ao Oracle CRM On Demand. Este botão aparece nas exibições de Novo memorando e Memorando de resposta.

Antes de iniciar a instalação do Notes Email Integration client:

- O Notes Email Integration client usa um servidor de roteamento para recuperar dinamicamente o URL da instância de um usuário. Verifique se há um roteador configurado para funcionar com a instalação do Notes Email Integration client. Para obter mais informações, entre em contato com o Atendimento ao cliente.
- Verifique com o administrador do Oracle CRM On Demand se o Notes Email Integration client foi ativado em sua empresa. O administrador do Lotus Notes da empresa precisa fazer modificações no modelo do Lotus Notes corporativo para ativar o Notes Email Integration client e este possa ser executado.

**CUIDADO:** Não tente instalar o Notes Email Integration client até ter certeza de que ele foi ativado em sua empresa. Caso contrário, será necessário desinstalar o Notes Email Integration client e reinstalá-lo para ser executado.

- Para fazer download do pacote de instalação do Notes Email Integration client, clique no link Treinamento e suporte, no canto superior direito de qualquer página, para abrir a página Centro de treinamento e suporte. Nessa página, clique no link Instruções e treinamento e conecte-se ao My Oracle Support. Na página My Oracle Support, clique no link Downloads e faça download do pacote de instalação.
- Verifique se o computador atende aos requisitos do sistema especificados para o Oracle Notes Email Integration On Demand no Oracle CRM On Demand. Para obter informações sobre como verificar os requisitos do sistema, consulte o [Site do Oracle CRM On Demand](#).

### **Para instalar o Notes Email Integration client**

- 1 Feche o Lotus Notes e todas as janelas abertas.
- 2 Obtenha o arquivo de instalação do Notes Email Integration client com o administrador do Oracle CRM On Demand e salve-o no computador.
- 3 Execute o arquivo de instalação em seu computador e siga as instruções para concluir a instalação.

### **Desinstalando o Oracle Outlook Email Integration On Demand ou o Oracle Notes Email Integration On Demand**

Você pode desinstalar o Oracle Outlook Email Integration On Demand ou o Oracle Notes Email Integration On Demand a qualquer momento, usando o utilitário Adicionar ou remover programas do Microsoft Windows.

## Adicionando informações de e-mail ao Oracle CRM On Demand

Ao adicionar e-mail ao Oracle CRM On Demand, o tamanho de arquivo do e-mail e anexos juntos não pode exceder 5 megabytes (MB). O Oracle Outlook Email Integration On Demand e o Oracle Notes Email Integration On Demand não aceitam arquivos compactados como anexos, por exemplo, .zip, .rar, .7z, .cab e assim por diante.

**OBSERVAÇÃO:** na abertura ou criação de e-mails no Outlook 2007, os botões do CRM On Demand aparecem na faixa de opções do Grupo CRM On Demand, na guia Mensagem.

### Para adicionar informações de e-mail

- 1 Selecione ou abra o e-mail que deseja adicionar ao Oracle CRM On Demand.
- 2 No Microsoft Outlook, clique em Adicionar ao CRM On Demand. No Lotus Notes, clique em Adicionar ao Oracle.
- 3 Na janela Conectar, digite o endereço de e-mail e senha normalmente usados para acessar o Oracle CRM On Demand.

**OBSERVAÇÃO:** você precisa conectar-se apenas uma vez para cada sessão do Outlook ou Notes, a menos que feche o Outlook ou o Notes. Os dados são enviados de e para o Oracle CRM On Demand a partir do Outlook Email Integration client ou Notes Email Integration client são sempre criptografados com segurança.

- 4 Para vincular automaticamente os e-mails durante essa sessão aos nomes de contato nos campos Para, Cc e De, selecione Sim para Associação automática.

Quando a Associação automática é usada, o aplicativo procura e-mails no Oracle CRM On Demand e adiciona-os automaticamente como tarefa concluída. Se não for encontrada nenhuma correspondência, será exibida uma janela para que você pesquise manualmente e vincule o e-mail aos registros.

- 5 Clique no botão Conectar.

O aplicativo pesquisa registros no Oracle CRM On Demand e exibe os resultados na janela Criar uma tarefa, conforme descrito na tabela a seguir.

Esta área	Contém estes registros
Registros selecionados	<p>Inicialmente, esta área mostra registros de contato cujos endereços de e-mail no Oracle CRM On Demand correspondem aos indicados nos campos Para, Cc e De dos e-mails.</p> <p>É possível mover registros de outras áreas da janela para Registros selecionados. Quando você clica em Salvar nessa janela, ao aplicativo salva o e-mail em todos os registros dessa área e nos registros de conta vinculados a eles.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> um contato precisa ter um registro de conta vinculado para que esse e-mail seja salvo nele.</p>
Destinatários de e-mail não encontrados	Esta área mostra os nomes exibidos nos campos Para ou Cc do e-mail que não podem ser mapeados para contatos existentes no Oracle CRM On Demand.
Registros relacionados	Esta área mostra registros do Oracle CRM On Demand vinculados a registros de contato correspondentes aos destinatários de e-mail, por exemplo, Oportunidades.

- 6 Na janela Criar uma tarefa, você pode fazer o seguinte:

Para fazer isto	Siga estas etapas
Adicionar tarefas de acompanhamento ou compromissos ao Oracle CRM On Demand	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Na área Opções após salvar, marque a caixa de seleção Criar nova tarefa ou Criar novo compromisso.</li> <li>2 Clique em Salvar.</li> <li>3 No formulário Nova tarefa ou Novo compromisso, atualize as informações e salve o registro.</li> </ol>
Adicionar uma nova oportunidade ou solicitação de serviço vinculada a um destinatário de e-mail	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Na área Registros selecionados, clique com o botão direito do mouse no nome do destinatário do e-mail.</li> <li>2 Selecione Adicionar nova oportunidade ao On Demand ou Adicionar nova solicitação de serviço ao On Demand.</li> <li>3 Atualize as informações no formulário Nova oportunidade ou Nova solicitação de serviço.</li> <li>4 Clique em Salvar.</li> </ol>
Adicionar o destinatário do e-mail como contato ou lead	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Na área Destinatários de e-mail não encontrados, clique com o botão direito do mouse no nome do destinatário do e-mail.</li> <li>2 Selecione Adicionar ao On Demand (para um novo registro de contato) ou Adicionar novo lead ao On Demand (para um novo registro de lead).</li> <li>3 Atualize as informações no formulário Novo contato ou Novo lead.</li> <li>4 Clique em Salvar. O nome do destinatário do e-mail passa para a área Registros selecionados da janela.</li> </ol>
Adicionar este e-mail como tarefa concluída	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Verifique se há um registro exibido na área Registros selecionados.</li> <li>2 Clique em Salvar. O e-mail é salvo como tarefa concluída vinculada a cada registro da área Registros selecionados, juntamente com contas vinculadas a esses registros. São usados os valores padrão mostrados em Detalhes da atividade, a menos que você os atualize.</li> </ol>
Vincular este e-mail a outro registro	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Na janela Criar uma tarefa, clique duas vezes em qualquer registro encontrado para movê-lo para a área Registros selecionados.</li> <li>2 (Opcional) Atualize as configurações padrão da área Detalhes da atividade.</li> <li>3 Clique em Salvar.</li> </ol>

	Esse e-mail é salvo como uma tarefa vinculada aos registros selecionados, com os valores mostrados na área Detalhes da atividade.
Remover o registro da área Registros selecionados	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Clique duas vezes no registro. Ele passará para o lado esquerdo da janela e não será vinculado a esse e-mail.</li> </ul>
Pesquisar contatos, contas, oportunidades, leads ou solicitações de serviço adicionais no Oracle CRM On Demand	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Na lista suspensa de Pesquisa, selecione o tipo de registro.</li> <li>2 Informe o nome cujas informações deseja pesquisar.</li> <li>3 Clique em Enviar.</li> </ol> <p>Os registros correspondentes ao nome são exibidos na área Resultados da pesquisa.</p>
Atualizar um registro	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Clique com o botão direito do mouse no registro.</li> <li>2 Selecione Editar.</li> <li>3 Atualize as informações no formulário Editar.</li> <li>4 Clique em Salvar.</li> </ol>
Atualizar um endereço de e-mail no Oracle CRM On Demand a partir deste e-mail	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Na área Resultados da pesquisa, clique com o botão direito do mouse no registro.</li> <li>2 Selecione Associar endereço de e-mail.</li> <li>3 Na janela Associar contato ao destinatário, selecione o endereço de e-mail atualizado na lista suspensa.</li> <li>4 Clique em Salvar.</li> </ol> <p>O novo endereço de e-mail é exibido no registro de contato.</p>
Exibir informações de registro, como nome do registro, endereço de e-mail e nomes de registro relacionados	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Posicione o mouse sobre o registro para ver as informações da dica de ferramenta.</li> </ul>

### **Para enviar e-mail e adicioná-lo ao Oracle CRM On Demand**

- 1 No Microsoft Outlook, clique em Novo na barra de ferramentas. No Lotus Notes, clique no botão Novo memorando ou Responder.
- 2 (Opcional) Adicione destinatários do e-mail a partir dos registros de Contatos do Oracle CRM On Demand:
  - a Na janela Mensagem, informe um nome no campo Localizar do CRM On Demand.
  - b Pressione a tecla Enter.  
É exibida uma janela com os contatos localizados no Oracle CRM On Demand.
  - c Selecione uma destas opções: Para, Cc ou Cco.
  - d Clique em Selecionar.

**OBSERVAÇÃO:** se você digitar um endereço de e-mail com mais de 100 caracteres, o cliente do Outlook Email Integration ignorará esse endereço de e-mail e a tarefa não será adicionada ao Oracle CRM On Demand.

- 3 Especifique informações adicionais normalmente usadas para enviar um e-mail.

**OBSERVAÇÃO:** Ao utilizar Oracle Outlook Email Integration On Demand, é necessário fazer upload das imagens como anexo ao e-mail. Caso inclua uma imagem dentro de um e-mail com esta integração, a imagem será excluída do e-mail.

- 4 Execute uma das etapas a seguir:

- No Microsoft Outlook, clique em Enviar e adicionar ao CRM On Demand.
- No Lotus Notes, clique em Enviar e adicionar ao Oracle.

Ao clicar em Salvar, o e-mail é enviado para os destinatários selecionados e salvo de acordo com as informações contidas na janela Criar uma tarefa.

## Usando o Oracle CRM On Demand Integration for Office

O Oracle CRM On Demand Integration for Office consiste nos seguintes arquivos de modelo que podem ser baixados:

- Intercalação de correspondência para Word
- Relatórios e análises para Excel
- Assistente de segmentação

Esses arquivos de modelo inserem barras de ferramentas especiais no Microsoft Word e no Microsoft Excel. Use essas barras de ferramentas para manipular dados do Oracle CRM On Demand no Microsoft Word ou Excel a fim de criar mala direta, e-mail em massa, relatórios off-line atualizáveis e listas de contatos (chamadas segmentos) para usar em campanhas de marketing.

As seguintes seções descrevem como usar os modelos do Oracle CRM On Demand Integration for Office:

- Como usar a Intercalação de correspondência para Word (consulte [Como usar a Intercalação de correspondência para Word](#) na página 837). Descreve a barra de ferramentas do On Demand Integration no Microsoft Word, fornece informações sobre como abrir corretamente a Intercalação de correspondência para modelos do Word e explica como criar mala direta ou e-mail em massa no Microsoft Word usando dados do Oracle CRM On Demand.
- [Como usar Relatórios e análises para Excel \(na página 841\)](#). Descreve a barra de ferramentas do On Demand Integration no Microsoft Excel, fornece informações básicas sobre como criar relatórios usando o modelo de Relatórios e análises para Excel e descreve como executar relatórios existentes usando esse modelo.
- [Usando o Assistente de segmentação \(na página 845\)](#). Descreve a barra de ferramentas do Compilador de destino no Microsoft Excel, fornece informações básicas sobre tipos de segmento e descreve como criar, fazer upload e exportar segmentos.

**OBSERVAÇÃO:** Para usar o Oracle CRM On Demand Integration for Office, o seu administrador precisa ativar serviços Web no Oracle CRM On Demand.

**OBSERVAÇÃO:** Não há suporte para redes que usam proxies autenticados.

## Como usar a Intercalação de correspondência para Word

Com a Intercalação de correspondência para Word, você pode fazer download dos dados do Oracle CRM On Demand no Microsoft Word para criar mala direta ou e-mail em massa. Antes disso, é preciso configurar os modelos de Intercalação de correspondência para Word.

Clique em um tópico para ver os procedimentos passo a passo para fazer o seguinte:

- Download do modelo de Intercalação de correspondência para Word (consulte [Fazendo download do modelo Intercalação de correspondência do Word](#) na página 839)

- [Criação de modelos de Intercalação de correspondência para Word \(na página 839\)](#)
- [Criação de mala direta e e-mails em massa com a Intercalação de correspondência para Word \(consulte \[Criação de malas diretas e e-mails em massa com a Intercalação de correspondência para Word\]\(#\) na página 840\)](#)

### Tópicos relacionados

Consulte o seguinte tópico de informações relacionadas:

- [Sobre a barra de ferramentas do On Demand Integration na Intercalação de correspondência para Word \(na página 838\)](#)

## Sobre a barra de ferramentas do On Demand Integration na Intercalação de correspondência para Word

A Intercalação de correspondência para Word contém a barra de ferramentas do On Demand Integration, usada para criar intercalações de correspondência com dados do Oracle CRM On Demand.

**OBSERVAÇÃO:** se você estiver usando o Microsoft Office 2007, a barra de ferramentas do On Demand Integration estará disponível na guia Suplementos. Clique na guia Suplementos para que todas as opções do On Demand Integration sejam exibidas.

A tabela a seguir descreve as opções disponíveis na barra de ferramentas do On Demand Integration na Intercalação de correspondência para Word.

Opção da barra de ferramenta	Descrição
1. Obter dados do On Demand	Permite conectar-se ao Oracle CRM On Demand e fazer download de dados para o Microsoft Word. As opções são: Contatos, Leads, Contas, Oportunidades, Solicitações de serviço e Usar lista salva. Escolha Usar lista salva para selecionar uma fonte de dados existente armazenada como lista em seu computador.
2. Refinar destinatários	Permite escolher os destinatários dos dados baixados aos quais deseja corresponder.
3. Refinar mensagem	Contém as seguintes opções: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Texto automático.</b> Permite inserir campos predeterminados na mensagem. Por exemplo, você pode inserir uma linha de fechamento em cada mensagem usando esta opção.</li> <li>■ <b>Inserir campo Oracle.</b> Permite inserir campos do registro do Oracle CRM On Demand na mensagem. Por exemplo, você pode inserir Nome_Completo na saudação de cada mensagem.</li> </ul>
4. Visualizar	Permite visualizar cada mensagem. Use as setas para percorrer a lista.
5. Imprimir ou Enviar mensagem	Permite intercalar os dados no modelo e imprimir, intercalar em um documento do Word separado ou intercalar em mensagens de e-mail com endereços diferentes e enviá-las.

Opção da barra de ferramenta	Descrição
6. Registrar como atividade do On Demand	Permite criar uma atividade no Oracle CRM On Demand como registro da correspondência. Essa única atividade está associada a cada um dos destinatários da mensagem. O texto do modelo enviado é automaticamente inserido na descrição dessa atividade.

## Fazendo download do modelo Intercalação de correspondência do Word

O modelo Intercalação de correspondência do Word adiciona a barra de ferramentas Integração do On Demand ao Microsoft Word. O procedimento a seguir descreve como fazer download do modelo.

### Para fazer download do modelo Intercalação de correspondência do Word

- 1 Clique no link Treinamento e suporte, na parte superior do Oracle CRM On Demand e conecte-se ao Meu suporte Oracle.  
Se já tiver uma conta Oracle.com, você poderá se conectar ao Meu suporte Oracle sem se registrar. Se não tiver uma conta Oracle.com, você deverá se registrar como um novo usuário.
- 2 Na página Meu suporte Oracle - Conhecimento, clique no link Downloads e no link para fazer download do modelo Intercalação de correspondência do Word da Oracle.
- 3 Siga as instruções fornecidas na página da Web para fazer download do modelo.

## Criação de modelos de Intercalação de correspondência para Word

A barra de ferramentas da Intercalação de correspondência para Word (barra de ferramentas do On Demand Integration) é anexada a cada arquivo de modelo. O procedimento a seguir descreve como criar um modelo de Intercalação de correspondência para Word, usando a barra de ferramentas do On Demand Integration. Ao usar a barra de ferramentas para criar modelos de Intercalação de correspondência para Word, você pode assegurar que os dados do Oracle CRM On Demand aceitem a personalização que está incorporando ao modelo.

### Sobre como abrir modelos de Intercalação de correspondência para Word

Para verificar se a Intercalação de correspondência para Word está anexada aos modelos que você cria ou modifica, abra sempre os arquivos de modelo originais. Para ter certeza de que abriu o arquivo de modelo original, verifique a barra de título. O título do documento precisa ter extensão de nome de arquivo .dot.

**OBSERVAÇÃO:** Não clique duas vezes no arquivo para abri-lo, porque essa ação abre um novo documento do Word baseado no arquivo de modelo. Se você salvar qualquer alteração enquanto estiver nesse modo, salvará um documento do Word normal, sem a barra de ferramentas do On Demand Integration anexada.

### Para criar ou modificar modelos de Intercalação de correspondência para Word

- 1 Clique com o botão direito do mouse no modelo de Intercalação de correspondência para Word do qual você fez download e salvou localmente, e selecione Abrir.  
O arquivo será aberto no Microsoft Word.
- 2 Crie uma correspondência típica usando a barra de ferramentas do On Demand Integration e a funcionalidade do Word.  
É possível refinar destinatário, inserir campos do Oracle CRM On Demand, visualizar, etc. Para obter detalhes específicos sobre como criar uma correspondência usando a barra de ferramentas, consulte Criando Malas Diretas ou E-mails em Massa com Intercalação de Correspondência para Word (consulte [Criação de malas diretas e e-mails em massa com a Intercalação de correspondência para Word](#) na página 840).
- 3 Antes de salvar o modelo, desvincule a fonte de dados do modelo, como segue:

- a Clique no botão de configuração do documento principal na barra de ferramentas de Intercalação de correspondência do Microsoft Word.
- b Na caixa de diálogo Tipo de documento principal, selecione o botão de opção de documento Normal do Word.

**OBSERVAÇÃO:** Se a barra de ferramentas da Intercalação de correspondência do Microsoft Word não for exibida, acesse-a clicando em Exibir, em Barras de ferramentas e em Intercalação de correspondência na barra de menu do Word. Se você estiver usando o Microsoft Office 2007, clique na guia Correspondências e em Iniciar intercalação de correspondência.

**CUIDADO:** Se você salvar e publicar um modelo antes de se desconectar da fonte de dados, o arquivo tentará conectar-se à fonte de dados no computador local quando for usado.

- 4 Execute uma das etapas a seguir:
  - Para salvar um novo modelo, selecione Arquivo e Salvar como.
  - Para salvar alterações feitas em um modelo existente, selecione Arquivo e Salvar.

## Criação de malas diretas e e-mails em massa com a Intercalação de correspondência para Word

Use a Intercalação de correspondência para Word para fazer download de dados do Oracle CRM On Demand e intercalá-los com um documento do Word. O procedimento a seguir usa Contatos como exemplo, mas você pode também criar intercalações de correspondência usando dados de Leads, Contas, Oportunidades e Solicitações de serviço do Oracle CRM On Demand ou usando uma lista de destinatários que tenha salvo localmente.

**OBSERVAÇÃO:** o número máximo de registros para download é 4.000.

### *Para criar mala direta ou e-mail em massa usando a Intercalação de correspondência para Word*

- 1 Abra o arquivo de modelo do Word que deseja usar na mala direta.
- 2 Na barra de ferramentas do On Demand Integration, clique em Obter dados do On Demand e em Contatos.
- 3 Na caixa de diálogo Oracle On Demand - Conectar, preencha os campos apropriados e clique em Conectar para acessar o Oracle CRM On Demand.
- 4 Na caixa de diálogo Definir lista, siga este procedimento:
  - a Na guia Filtros, defina os critérios para os dados que deseja baixar no Word.  
Para obter mais informações sobre como criar filtros, consulte [Trabalhando com listas \(na página 135\)](#).
  - b Na guia Campos, selecione os campos específicos de informações que deseja baixar. O número máximo permitido é de 40 campos.  
O sistema verificará o modelo atual e selecionará automaticamente cada um dos campos necessários. Você pode selecionar campos adicionais para inserir no modelo para elevar o nível de personalização da comunicação.  
**OBSERVAÇÃO:** Você deve também selecionar campos adicionais de informações que possam ser necessários para enviar a comunicação. Por exemplo, para enviar um e-mail em massa, inclua o endereço de e-mail no arquivo de destinatários.
  - c Clique em OK.
- 5 Na caixa de diálogo Salvar lista?, siga um destes procedimentos:
  - a Para salvar a lista localmente para uso posterior, clique em Sim. Na caixa de diálogo Salvar como, preencha os campos apropriados e clique em Salvar.
  - b Se você pretende usar a lista apenas uma vez, clique em Não e em OK. A seleção dessa opção salva automaticamente a lista de destinatários como um arquivo temporário, que será excluído depois de ser usado.

- 6 Na caixa de diálogo Destinatários da intercalação de correspondência, você pode:
- Desmarcar as caixas de seleção para remover destinatários dessa correspondência.
  - Marcar as caixas de seleção para incluir destinatários nessa correspondência.
- Quando terminar a edição de destinatários, clique em OK.
- OBSERVAÇÃO:** Você pode reabrir a caixa de diálogo Destinatários da intercalação de correspondência, clicando em Refinar destinatários na barra de ferramentas do On Demand Integration.
- 7 Clique em Refinar mensagem para inserir campos do Oracle CRM On Demand ou texto automático no documento do Word. Para obter mais informações sobre o botão Refinar mensagem, consulte Como usar a Intercalação de correspondência para Word (consulte [Como usar a Intercalação de correspondência para Word](#) na página 837).
- 8 Clique em Visualizar e use os botões de seta para percorrer as mensagens e ver como ficam quando são impressas ou enviadas por e-mail.
- Para obter mais informações sobre o botão Visualizar, consulte [Sobre a barra de ferramentas do On Demand Integration na Intercalação de correspondência para Word \(na página 838\)](#).
- 9 Clique em Imprimir ou Enviar mensagem e siga um destes procedimentos:
- a Para enviar para outro documento do Word, selecione Intercalar com documento.
  - b Para imprimir, selecione Intercalar com impressora.
  - c Para distribuir como e-mail em massa, selecione Enviar como e-mail.
  - d Para distribuir como fax em massa, selecione Enviar como fax.
- OBSERVAÇÃO:** Para distribuir a correspondência como fax em massa, configure primeiro o Microsoft Office. Para obter mais informações, procure “fax” nos arquivos de ajuda do Microsoft Office.
- 10 (Opcional) Clique em Registrar como atividade do On Demand para criar uma única atividade do Oracle CRM On Demand que será associada a cada contato selecionado para a intercalação de correspondência. O campo Descrição da atividade é automaticamente preenchido com o texto do modelo. Na caixa de diálogo Tarefas, preencha os campos apropriados e clique em Salvar.

## Como usar Relatórios e análises para Excel

Use Relatórios e análises para Excel para fazer download de dados do Oracle CRM On Demand no Microsoft Excel e criar relatórios. Esta seção inclui os seguintes tópicos:

- Sobre a barra de ferramentas do On Demand Integration em Relatórios e análises para Excel (consulte [Sobre a barra de ferramentas do On Demand Integration em Relatórios e análises para Excel](#) na página 841)
- Sobre como criar relatórios com Relatórios e análises para Excel (na página 842)
- Download do modelo de Relatórios e análise para Excel (consulte [Fazendo download do modelo Relatórios e análise do Excel](#) na página 842)
- Criando relatórios com Relatórios e análises para Excel (na página 843)

### Sobre a barra de ferramentas do On Demand Integration em Relatórios e análises para Excel

Relatórios e análises para Excel contém a barra de ferramentas do On Demand Integration, que você pode usar para criar relatórios com os dados do Oracle CRM On Demand.

**OBSERVAÇÃO:** se você estiver usando o Office 2007, a barra de ferramentas do On Demand Integration estará disponível na guia Suplementos. Clique na guia Suplementos para que todas as opções do On Demand Integration sejam exibidas.

A tabela a seguir descreve a barra de ferramentas do On Demand Integration de Relatórios e análises para Excel.

Opção da barra de ferramenta	Descrição
Configurar relatório do On Demand	Permite que você se conecte ao Oracle CRM On Demand e faça download de dados no Excel.
Atualizar relatório do On Demand	Atualiza os dados exibidos no Excel com os dados mais recentes disponíveis no Oracle CRM On Demand.

## Sobre como criar relatórios com Relatórios e análises para Excel

Use Relatórios e análises para Excel para fazer download de dados do Oracle CRM On Demand e manipulá-los no Microsoft Excel. Quando você clica em Configurar Relatório Sob Demanda na barra de ferramentas do On Demand Integration em Relatórios e Análise do Excel, a caixa de diálogo Configurar Relatórios é exibida. Usando a caixa de diálogo Configurar Relatórios, é possível editar relatórios existentes, criar outros relatórios ou remover os existentes. A tabela a seguir descreve as opções disponíveis na caixa de diálogo Configurar relatórios.

Botão	Comentários
Editar relatório	Clique para modificar configurações de filtro e campos incluídos no relatório selecionado.
Novo relatório	Clique para criar um relatório personalizado para o tipo de registro selecionado. É possível definir critérios de filtro para cada um dos campos padrão e personalizados desse tipo de registro. Para obter mais informações sobre como definir critérios de filtro em listas, consulte <a href="#">Trabalhando com listas (na página 135)</a> .
Remover relatório	Clique para remover um relatório da pasta de trabalho do Excel.
Executar relatório	Clique para executar o relatório selecionado no momento. Após a execução, o relatório é adicionado à pasta de trabalho como uma nova planilha.
Sair	Clique para fechar a caixa de diálogo Configurar relatórios.

## Fazendo download do modelo Relatórios e análise do Excel

O modelo Relatórios e análise do Excel adiciona a barra de ferramentas Integração do Oracle CRM On Demand ao Microsoft Excel. O procedimento a seguir descreve como fazer download do modelo.

### *Para fazer download do modelo Relatórios e análise do Excel*

- 1 Clique no link Treinamento e suporte na parte superior do Oracle CRM On Demand.
- 2 Clique na guia Suporte.
- 3 Clique em Meu login do suporte Oracle.
- 4 Clique em Conectar e informe suas credenciais de conexão.
- 5 No campo Pesquisar base de conhecimento, digite 1800044.1 e inicie a pesquisa.
- 6 Clique no link do modelo Relatórios e análise do Excel da Oracle.
- 7 Siga as instruções fornecidas na página da Web para fazer download do modelo (arquivo ZIP).
- 8 Descompacte o arquivo ZIP em um diretório local.

## Criando relatórios com Relatórios e análises para Excel

Esta seção contém os seguintes tópicos:

- Executando relatórios existentes
- Criando novos relatórios

### Executando relatórios existentes

O procedimento a seguir descreve como executar um relatório existente usando Relatórios e análises para Excel. Ele também inclui uma etapa opcional que descreve como editar um relatório existente. Depois de executar o relatório, você poderá trabalhar com os dados na pasta de trabalho. Você pode criar tabelas dinâmicas, gráficos dinâmicos, gráficos e calcular campos a partir de informações incluídas nas planilhas de relatório.

**OBSERVAÇÃO:** Ao adicionar tabelas e gráficos dinâmicos, você deve criá-los em planilhas novas; do contrário, quando você atualizar os relatórios, eles poderão ser substituídos.

### Para executar relatórios existentes

- 1 Abra o arquivo de modelo Excel.
- 2 Na barra de ferramentas do On Demand Integration, clique em Configurar relatório do On Demand.
- 3 Na caixa de diálogo CRM On Demand - Conectar, preencha os campos apropriados e clique em Conectar para acessar o Oracle CRM On Demand.
- 4 Na lista suspensa Selecionar tipo de registro da caixa de diálogo Configurar relatórios, selecione o tipo de registro desejado para o relatório. As opções são:
  - Conta
  - Contato
  - Oportunidade
  - Lead
  - Solicitação de Serviço
  - Solução
  - Família
  - Objeto Personalizado 1
  - Objeto Personalizado 2
  - Destinatários das campanhas
  - Contas do objeto personalizado 1
  - Oportunidades do objeto personalizado 1
  - Contas do objeto personalizado 2
  - Oportunidades do objeto personalizado 2

Os relatórios disponíveis para o tipo de registro selecionado são exibidos na lista Relatórios disponíveis. Você pode editar e remover um relatório existente e criar novos relatórios. Para obter mais informações sobre a caixa de diálogo Configurar relatórios, consulte [Sobre como criar relatórios com Relatórios e análises para Excel \(na página 842\)](#). Para obter mais informações sobre como criar novos relatórios, consulte Criando novos relatórios, neste tópico.

- 5 Selecione um relatório existente na lista Relatórios disponíveis.
- 6 (Opcional) Clique em Editar relatório para modificar configurações de filtro e campos incluídos no relatório selecionado no momento.
  - a Na caixa de diálogo Definir relatório, da guia Filtros, defina os critérios para os dados dos quais deseja fazer download.  
Para obter mais informações sobre como criar filtros, consulte [Trabalhando com listas \(na página 135\)](#).
  - b Na guia Campos, selecione os campos específicos de informações para download e clique em OK.

**OBSERVAÇÃO:** Você pode selecionar até 100 campos para inclusão em um relatório.

- 7 Clique em Executar relatório.

Os dados solicitados são inseridos na pasta de trabalho do Excel como uma nova planilha rotulada com o nome do relatório.

- 8 Clique em Sair na caixa de diálogo Configurar relatórios para começar a editar os dados no Excel.
- 9 Clique em Atualizar relatório do On Demand para atualizar os dados que você está editando no Microsoft Excel com os dados mais recentes do Oracle CRM On Demand.

**OBSERVAÇÃO:** Quando você clica em Atualizar relatório do On Demand, cada planilha do relatório da pasta de trabalho é atualizada com as informações mais recentes de Oracle CRM On Demand.

### Criando novos relatórios

O procedimento a seguir descreve como criar e executar um novo relatório usando Relatórios e análises para Excel.

#### Para criar novos relatórios

- 1 Abra o arquivo de modelo Excel que deseja usar para criar o relatório.
- 2 Na barra de ferramentas do On Demand Integration, clique em Configurar relatório do On Demand.
- 3 Na caixa de diálogo CRM On Demand - Conectar, preencha os campos apropriados e clique em Conectar para acessar o Oracle CRM On Demand.
- 4 Na lista suspensa Selecionar tipo de registro da caixa de diálogo Configurar relatórios, selecione o tipo de registro desejado para o relatório. As opções são: Conta, Contato, Lead, Oportunidade, Solicitação de serviço ou Solução.

Os relatórios disponíveis para o tipo de registro selecionado são exibidos na lista Relatórios disponíveis.

- 5 Clique em Novo relatório para criar sua própria consulta.

**OBSERVAÇÃO:** A criação de um novo relatório permite criar um relatório personalizado para um tipo de registro selecionado. É possível definir critérios de filtro para cada um dos campos padrão e personalizados desse tipo de registro.

- 6 Na caixa de diálogo Definir relatório, siga este procedimento:

- a Na guia Filtros, defina os critérios para os dados que deseja fazer download.  
Para obter mais informações sobre como criar filtros, consulte [Trabalhando com listas \(na página 135\)](#).
- b Na guia Campos, selecione os campos específicos de informações para download e clique em OK.

**OBSERVAÇÃO:** Você pode selecionar até 100 campos para inclusão em um relatório.

- 7 Na caixa de diálogo Salvar relatórios, informe um nome para o relatório no campo Nome do relatório, para uso futuro, e clique em Salvar.
- 8 Na caixa de diálogo Configurar relatórios, selecione o relatório recém-criado e clique em Executar relatório.  
O relatório criado é exibido como uma planilha do Excel rotulada com o nome que você indicou.
- 9 Depois de adicionar todos os relatórios necessários, clique em Sair para fechar a caixa de diálogo Configurar relatórios e comece a trabalhar com os dados da planilha.
- 10 Clique em Atualizar relatório do On Demand para atualizar os dados que você está editando no Microsoft Excel com os dados mais recentes do Oracle CRM On Demand.  
Quando você clica em Atualizar relatório do On Demand, todas as planilhas de relatório da pasta de trabalho são atualizadas.

## Usando o Assistente de segmentação

Ao usar o Assistente de segmentação, você pode definir segmentos de contato, com base em vários tipos de registro. Um segmento é uma lista de contatos do Oracle CRM On Demand. Esta seção inclui os seguintes tópicos:

- [Sobre a barra de ferramentas Criador de alvo no Assistente de segmentação \(na página 845\)](#)
- [Sobre o Assistente de segmentação \(na página 845\)](#)
- [Fazendo download do Assistente de segmentação \(na página 846\)](#)
- [Criando segmentos \(na página 846\)](#)
- [Fazendo upload de segmentos \(na página 848\)](#)
- [Exportando segmentos \(na página 848\)](#)

### Sobre a barra de ferramentas Criador de alvo no Assistente de segmentação

O Assistente de segmentação contém a barra de ferramentas Criador de alvo, que é usada para criar segmentos de contato usando dados do Oracle CRM On Demand.

A tabela a seguir descreve a barra de ferramentas Criador de alvo no Assistente de segmentação.

Opção da barra de ferramenta	Descrição
Gerenciar segmentos	Permite criar e atualizar segmentos usando dados do Oracle CRM On Demand e exportar segmentos como arquivos CSV.
Atualizar segmento	Atualiza os dados que você está exibindo no Microsoft Excel com os dados mais recentes disponíveis do Oracle CRM On Demand.
Fazer upload de segmentos	Faz upload da lista de segmentos do Assistente de segmentação para o Oracle CRM On Demand.

### Sobre o Assistente de segmentação

Você pode usar o Assistente de segmentação para gerar segmentos de contato (isto é, listas de contatos) com base em uma combinação de campos de conta, contato, oportunidade e solicitação de serviço no Oracle CRM On Demand. Os segmentos resultantes são listas de clientes multidimensionais para campanhas de controle.

É possível criar os seguintes tipo de segmento:

- **Segmento dinâmico.** Os segmentos dinâmicos podem ser atualizados sempre que necessário. Quando você atualiza um segmento dinâmico, os filtros salvos com o segmento são reaplicados aos registros no Oracle CRM On Demand e o segmento é atualizado para incluir novos registros. O novo segmento substitui o segmento anterior.
- **Segmento estático.** Os segmentos estáticos são preservados como uma captura. Com um segmento estático, você também pode selecionar manualmente os contatos para incluir na lista. Não é possível atualizar um segmento estático.
- **Segmento externo.** Os segmentos externos são baseados nos dados de uma origem ou de um sistema externo. O Assistente de segmentação localiza registros do Oracle CRM On Demand que correspondem à lista externa de dados e retorna contatos vinculados.

Além disso, o Assistente de segmentação permite:

- Fazer upload de segmentos como destinatários da campanha no Oracle CRM On Demand

- Exportar segmentos como arquivos CSV

### Cenário para usar o Assistente de segmentação

Sua equipe de marketing está planejando realizar um evento de marketing na Alemanha para executivos no setor automotivo. O evento permitirá que os executivos da sua empresa participem do fechamento de oportunidades ativas e amplas antes do fim do trimestre.

Para gerar um segmento para oferecer suporte a essa necessidade da empresa, aplique esses filtros:

- Cargo do contato é definido como Presidente.
- Local da conta é definido como Alemanha.
- Setor da conta é definido como Automotivo.
- Estágio de vendas da oportunidade é definido como Oportunidade de negociação.
- Receita é maior que €1.000.000.

O segmento resultante é uma lista de contatos no Oracle CRM On Demand que atende a todos os critérios que você definiu.

Por exemplo, para ser incluído na lista, um registro de contato deve (além de ter o cargo de presidente) ser vinculado aos registros de conta e oportunidade que atendem aos critérios para esses tipos de registro.

## Fazendo download do Assistente de segmentação

O Assistente de segmentação contém a barra de ferramentas Criador de alvo, que é usada para criar segmentos de contato usando dados do Oracle CRM On Demand. O procedimento a seguir descreve como fazer download do Assistente de segmentação (um arquivo do Excel).

### *Para fazer download do Assistente de segmentação*

- 1 Clique no link Treinamento e suporte, na parte superior do Oracle CRM On Demand e conecte-se ao Meu suporte Oracle.  
Se já tiver uma conta Oracle.com, você poderá se conectar ao Meu suporte Oracle sem se registrar. Se não tiver uma conta Oracle.com, você deverá se registrar como um novo usuário para se conectar.
- 2 Na guia Suporte , clique em Aplicativos agregados.
- 3 Na página Aplicativos agregados, clique em Assistente de segmentação.
- 4 Siga as instruções fornecidas na página da Web para fazer download do arquivo.
- 5 Salve o arquivo em um diretório local.

## Criando segmentos

Quando você cria um segmento, primeiro especifica o tipo de segmento que deseja criar. Em seguida, configura filtros para definir o segmento, informa um nome para o segmento e gera o segmento dos registros do Oracle CRM On Demand.

O procedimento a seguir descreve como criar um segmento.

**Antes de começar.** Certifique-se de que os valores de filtro que você informa correspondam aos valores dos registros que deseja incluir no segmento. Para obter mais informações sobre como filtrar listas no Oracle CRM On Demand, consulte [Trabalhando com listas \(na página 135\)](#).

**OBSERVAÇÃO:** o Assistente de segmentação não oferece suporte aos campos das listas de opções de seleção múltipla.

### *Para criar um segmento*

- 1 Abra o arquivo do modelo do Assistente de segmentação (Excel).

- 2 Na barra de ferramentas Criador de alvo, clique em Gerenciar segmentos.
- 3 Se solicitado, selecione qualquer opção para ativar macros.
- 4 Se solicitado, conecte-se usando o endereço de e-mail e a senha do seu Oracle CRM On Demand.
- 5 Na janela Gerenciar segmentos, clique em Novo.
- 6 Na janela Novo segmento, selecione o tipo de segmento:
  - **Dinâmico.** Permite salvar os critérios para o segmento e atualizar o segmento com as informações mais recentes do Oracle CRM On Demand.
  - **Estático.** Permite que você inicialmente filtre uma lista de contatos e, em seguida, escolha seletivamente quais contatos incluir no segmento.
  - **Externo.** Permite usar uma lista de dados externos (arquivo CSV externo) para recuperar uma lista de contatos do Oracle CRM On Demand. Esse tipo de segmento permite basear seus segmentos em um arquivo de terceiro que você possa ter comprado ou extraído de outros sistemas de dados internos.

O Assistente de segmentação gera o segmento fazendo a correspondência de registros no Oracle CRM On Demand com os registros no seu arquivo CSV. É possível especificar os campos que deseja usar ao fazer a correspondência de registros.
- 7 (Somente tipos de segmentos Dinâmico e Estático) Configure os filtros a serem aplicados aos diferentes tipos de registro na janela Definir filtros do segmento.

**OBSERVAÇÃO:** os valores do filtro para campos numéricos devem ser informados sem o uso de separadores para milhares e devem usar um ponto (.) como o separador decimal. Por exemplo, digite 1000.50 para um mil e 50 centavos em um campo de moeda norte-americana.

- a Clique na guia correspondente ao tipo de registro para o primeiro filtro.

Ao configurar filtros em qualquer tipo de registro, os contatos que são vinculados aos registros e que atendem a esses critérios são incluídos no segmento.
  - b Selecione o Campo, a Condição e o Valor do filtro para definir o primeiro filtro.
  - c Repita a Etapa a e a Etapa b até que você tenha definido todos os filtros desse segmento.
  - d Clique em Salvar segmento.
- 8 (Somente tipos de segmento externo) Configure o segmento como se segue:
    - a Na janela Lista externa, especifique o tipo de registro que a lista externa contém e se deseja aplicar filtros de contato adicionais.
    - b Na janela Localizar lista externa, selecione o arquivo CSV.
    - c Na janela Lista externa, selecione os campos que deseja que o Assistente de segmentação use para determinar as correspondências entre o arquivo CSV e os campos do Oracle CRM On Demand, em seguida, mapeie os campos do seu arquivo CSV para os campos do Oracle CRM On Demand correspondentes e clique em Salvar.
  - 9 Na janela Salvar segmento, informe um nome para o segmento e clique em Salvar.

O Assistente de segmentação gera uma lista de contatos do registro que atende a todos os critérios configurados. A lista aparece em uma planilha recentemente criada com o rótulo que você usou como o nome do seu segmento.

**OBSERVAÇÃO:** quando o Assistente de segmentação gera o segmento, ele retorna somente esses registros aos quais você tem acesso no Oracle CRM On Demand.
  - 10 (Opcional, somente segmentos estáticos) Marque ou desmarque os contatos na janela Membros da lista e clique em Salvar.

O procedimento a seguir descreve como atualizar um segmento dinâmico.

**OBSERVAÇÃO:** quando você atualiza um segmento dinâmico, o segmento é substituído e não pode ser restaurado.

### **Para atualizar um segmento dinâmico**

- 1 Abra o arquivo do modelo do Assistente de segmentação (Excel).
- 2 Na barra de ferramentas Criador de alvo, clique em Atualizar segmento.
- 3 Na janela Atualizar segmentos dinâmicos, selecione o segmento.
- 4 Clique em Atualizar.

O procedimento a seguir descreve como atualizar um segmento dinâmico ou estático.

### **Para atualizar um segmento dinâmico ou estático**

- 1 Abra o arquivo do modelo do Assistente de segmentação (Excel).
- 2 Na barra de ferramentas Criador de alvo, clique em Gerenciar segmentos.
- 3 Selecione o segmento dinâmico ou estático que deseja atualizar.
- 4 Clique em Editar.
- 5 Execute uma das etapas a seguir:
  - Para Segmentos estáticos, marque ou desmarque contatos na janela Selecionar membros do segmento.
  - Para Segmentos dinâmicos, atualize os filtros.
- 6 Clique em Salvar.

O Assistente de segmentação gera o segmento usando os critérios definidos recentemente.

## **Fazendo upload de segmentos**

É possível fazer upload no Oracle CRM On Demand de segmentos que você cria no Assistente de segmentação. Quando você faz upload de um segmento, o Oracle CRM On Demand vincula os contatos na lista a uma campanha no Oracle CRM On Demand. Esses contatos aparecem na seção Destinatários da página Campanhas - Detalhes.

O procedimento a seguir descreve como fazer upload de um segmento no Oracle CRM On Demand.

**Antes de começar.** No Oracle CRM On Demand, crie a campanha que deseja vincular ao segmento.

### **Para fazer upload de um segmento**

- 1 Abra o arquivo do modelo do Assistente de segmentação (Excel).
- 2 Na barra de ferramentas Criador de alvo, clique em Fazer upload de segmentos.
- 3 Na janela Fazer upload de segmentos:
  - a Selecione os segmentos dos quais deseja fazer upload.
  - b Selecione a campanha para esse segmento.
  - c Selecione o status de entrega dos destinatários para os quais está fazendo upload.  
O valor que você seleciona aparece na coluna Status da entrega na seção Destinatários da página Campanha - Detalhes.
  - d Clique em Fazer upload.

**OBSERVAÇÃO:** você pode fazer upload de um total de 10.000 destinatários em uma única campanha.

## **Exportando segmentos**

Você pode exportar um segmento como um arquivo CSV, que pode ser distribuído a terceiros. O procedimento a seguir descreve como exportar segmentos.

***Para exportar um segmento***

- 1 Abra o arquivo do modelo do Assistente de segmentação (Excel).
- 2 Na barra de ferramentas Criador de alvo, clique em Gerenciar segmentos.
- 3 Na janela Gerenciar segmentos, selecione o segmento que deseja exportar e clique em Exportar.
- 4 Mova os campos que deseja incluir na área Campos selecionados, organize-os na ordem que deseja e clique em Exportar.
- 5 Na janela Salvar como, nomeie o arquivo e salve-o no local desejado.



# 15 Analytics

---

Por meio da guia Analytics, você pode:

- Criar análise histórica e em tempo real.
- Criar painéis que exibem análises.
- Acessar um conjunto de análises pré-criadas.

**OBSERVAÇÃO:** para acessar a guia Analytics, a sua função de usuário deverá ter o privilégio *Acessar o Analytics V3*.

Além disso, a funcionalidade do Analytics fornece os seguintes recursos:

- A capacidade de procurar análises e painéis.
- Funções avançadas, tipos de gráfico e exibição, além de condições para análise.
- Suporte para análises que podem ser exibidas em dispositivos móveis e em navegadores que utilizam o sistema operacional iOS.

**OBSERVAÇÃO:** os termos *Relatório* e *Análise* são equivalentes e são usados indistintamente nesta documentação.

Para obter mais informações, consulte os seguintes tópicos:

- Como trabalhar com a página inicial do Analytics (consulte [Trabalhando com a página inicial do Analytics](#) na página 851)
- [Usando o Catálogo](#) (na página 853)
- [Gerenciando favoritos](#) (na página 856)
- [Criando um filtro](#) (na página 860)
- [Criando uma condição](#) (na página 861)
- [Projetando uma ação](#) (na página 862)
- [Projetando uma análise](#) (na página 870)
- [Painéis](#) (na página 1163)

## Trabalhando com a página inicial do Analytics

A página inicial do Analytics é o ponto de partida para trabalhar com análises e painéis no catálogo.

Clique em um tópico para exibir mais informações sobre a utilização dos recursos do Analytics:

- [Abrindo uma análise, painel, ação ou condição](#) (na página 852)
- [Usando o Catálogo](#) (na página 853)
- [Executando análises](#) (na página 853)
- [Examinando dados do relatório](#) (na página 853)
- [Imprimindo análises](#) (na página 854)
- [Download de análises](#) (consulte [Downloading Analyses](#) na página 854)

- [Excluindo análises \(na página 855\)](#)
- [Renomeando análises \(na página 856\)](#)
- [Gerenciando favoritos \(na página 856\)](#)
- [Copiando e movendo objetos do Analytics \(na página 858\)](#)
- [Como copiar objetos do Analytics do ambiente intermediário para o ambiente de produção \(na página 858\)](#)
- [Criando um filtro \(na página 860\)](#)
- [Projetando um Filtro \(na página 860\)](#)
- [Criando uma condição \(na página 861\)](#)
- [Projetando uma condição \(na página 861\)](#)
- [Projetando uma ação \(na página 862\)](#)
- [Criando uma ação \(na página 863\)](#)
- [Configurando pastas no Analytics \(na página 865\)](#)
- [Configurando a visibilidade do usuário às pastas compartilhadas do Analytics \(na página 866\)](#)
- [Sobre como Programar Análise e Painéis para Execução Automática \(na página 869\)](#)
- [Projetando uma análise \(na página 870\)](#)
- [Conceitos básicos do Analytics \(na página 879\)](#)
- [Tornando a análise personalizada pública \(na página 1120\)](#)
- [Criando Painéis \(na página 1166\)](#)
- [Editando Painéis \(na página 1167\)](#)
- [Criando Prompts de Painel \(na página 1169\)](#)
- [Trabalhando com Meu Painel \(na página 1169\)](#)
- [Como trabalhar com livros de instruções \(na página 1183\)](#)

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Sobre a visibilidade de registros no Analytics \(consulte \[About Visibility to Records in Analytics\]\(#\) na página 870\)](#)
- [Sobre o calendário fiscal personalizado no Analytics \(na página 878\)](#)
- [Sobre limitações no Analytics \(consulte \[About Limitations in Analytics\]\(#\) na página 880\)](#)
- [Painéis pré-criados - Painel do cliente \(na página 1181\)](#)
- [Painéis pré-criados - Painel de eficácia de marketing \(na página 1183\)](#)
- [Painéis pré-criados - Painel de visão geral \(na página 1181\)](#)
- [Painéis pré-criados - Painel de pipeline \(na página 1182\)](#)
- [Painéis pré-criados - Painel de eficácia de vendas \(na página 1182\)](#)
- [Painéis pré-criados - Painel de serviço \(na página 1183\)](#)

## Abrindo uma análise, painel, ação ou condição

A guia Analytics fornece diversos métodos para abrir objetos analíticos existentes (análises, ações, painéis etc.). Estes métodos são:

- Menu **Abrir**. Acesse o menu Abrir e escolha uma opção no menu suspenso.
- Lista **Recente**. A lista Recente na guia Analytics mostra todos os objetos analíticos acessados recentemente. Clique no link Abrir abaixo do objeto.
- Menu **Favoritos**. Acesse o menu Favoritos para escolher os objetos analíticos adicionados a Meus favoritos.
- Menu **Catálogo**. Acesse o menu Catálogo para acessar todos os objetos analíticos.

## Usando o Catálogo

Você pode usar a funcionalidade de pesquisa para localizar objetos no catálogo.

### *Para procurar objetos na guia Início*

- 1 No campo Pesquisar, na guia Início, clique na seta para baixo e selecione o tipo de objeto que deseja procurar.
- 2 Coloque o cursor no campo ao lado do campo Pesquisar e digite o nome do objeto ou sua descrição parcial ou integralmente.
- 3 Clique em Pesquisar para começar a pesquisa. A página Catálogo é exibida com os resultados que correspondem aos critérios de pesquisa.

Use a funcionalidade da página Catálogo para fornecer critérios de pesquisa. Este método de pesquisa é útil quando você sabe o nome, a localização ou o tipo do objeto.

### *Para procurar objetos no Catálogo*

- 1 Clique em Catálogo.
- 2 Na página Catálogo, clique em Pesquisar.
- 3 Na página Pesquisar, especifique os critérios de pesquisa. Considere as seguintes opções:
  - **Pesquisar:** todos os objetos e pastas cujos nomes contêm os caracteres inseridos são listados.
  - **Localização:** selecione as pastas a serem pesquisadas. Administradores e usuários finais com permissões administrativas podem pesquisar a pasta-raiz do catálogo.
  - **Tipo:** selecione o tipo de objeto que está pesquisando (por exemplo, Condição ou Filtro).
- 4 Clique em Pesquisar.

Os objetos ou as pastas que satisfazem os critérios de pesquisa são exibidos na área Catálogo.

## Executando análises

Embora você possa exibir análises em diferentes páginas do seu aplicativo, a guia Analytics fornece um único ponto de acesso a todas as análises.

### *Para executar uma análise*

- 1 Na guia Analytics, clique em Catálogo.
- 2 Navegue até uma análise.
- 3 Clique em Abrir na análise a ser executada.

### **Tópicos relacionados**

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Imprimindo análises \(na página 854\)](#)
- [Examinando dados do relatório \(na página 853\)](#)

## Examinando dados do relatório

Os dados do relatório são exibidos em listas, tabelas ou gráficos. Em muitos relatórios, você pode selecionar categorias diferentes para reorganizar os mesmos dados em uma perspectiva diferente. Por exemplo, você pode

exibir suas contas agrupadas primeiramente por região e depois alterar a seleção para exibir os mesmos dados agrupados por setor.

Em listas e tabelas, os valores nulos aparecem como campos vazios, exceto:

- Campos de ID, como ID da conta, ID do contato etc., nos quais eles aparecem como números negativos.
- Campos de nome de tipo de registro, como Nome da conta, Nome completo do contato, Nome do objeto personalizado 1 etc., nos quais eles aparecem como *Não especificado*

## Imprimindo análises

**DICA:** a impressão em modo paisagem otimiza a aparência de uma análise.

### ***Para imprimir no Catálogo***

- 1 No Oracle CRM On Demand, clique na guia Analytics.
- 2 Clique em Catálogo.
- 3 Navegue pelas pastas e selecione uma análise.
- 4 Clique no ícone de Impressora na barra de ícones e escolha PDF para impressão ou HTML para impressão. A análise é impressa em uma nova guia Navegador Web.

### ***Para imprimir um relatório no Analytics***

- 1 No Oracle CRM On Demand, clique na guia Analytics.
- 2 Abra uma análise existente usando a página inicial, a guia Catálogo ou a lista Favoritos.
- 3 Acesse o ícone Imprimir na barra de ícones e escolha PDF para impressão ou HTML para impressão. A análise é impressa em uma nova guia Navegador Web.
- 4 Feche a janela do relatório.

## 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.

## **Excluindo análises**

Você não pode excluir relatórios personalizados compartilhados, a menos que tenha o privilégio Gerenciar relatórios personalizados. Você não pode excluir relatórios personalizados pessoais, a menos que tenha o privilégio Gerenciar relatórios pessoais.

### **Para excluir relatórios que você criou**

- 1 Na guia Analytics, clique em Catálogo.
- 2 Navegue até a análise.

- 3 Para a análise a ser excluída, clique no botão direito do mouse ou acesse o menu Mais (dependendo do tipo de exibição) e escolha Excluir.
- 4 No prompt, clique em OK para confirmar que deseja excluir a análise.

## Renomeando análises

Você não pode renomear relatórios personalizados compartilhados, a menos que tenha o privilégio Gerenciar relatórios personalizados. Você não pode renomear relatórios personalizados pessoais, a menos que tenha o privilégio Gerenciar relatórios pessoais.

### *Para renomear as análises que você criou*

- 1 Na guia Analytics, clique em Catálogo.
- 2 Navegue até a análise.
- 3 Para a análise a ser renomeada, clique no botão direito do mouse ou acesse o menu Mais (dependendo do tipo de exibição) e escolha Renomear.
- 4 No prompt, insira um novo nome para a análise.
- 5 Para preservar referências (tais como painéis) com os nomes originais, selecione Preservar referências ao antigo nome deste item.
- 6 Clique em OK.

## Gerenciando favoritos

Use a funcionalidade Favoritos para marcar os objetos do catálogo que você verifica regularmente ou que deseja verificar novamente em outro momento. Após marcar os objetos como favoritos, você pode usar a caixa de diálogo Gerenciar favoritos para organizar os seus favoritos criando categorias e reorganizar os seus favoritos na ordem que considerar mais intuitiva. Ao clicar em Favoritos, você pode acessar uma lista dos objetos marcados como favoritos e das categorias criadas.

Há muitas formas de adicionar um objeto à sua lista Favoritos. Você pode marcar como Favoritos os objetos do catálogo que verifica regularmente ou que deseja verificar novamente. Por exemplo, você pode verificar regularmente a análise Clientes fiéis no catálogo. Você marca a análise como favorita. Após você adicionar um objeto à sua lista Favoritos, o ícone do objeto é atualizado para incluir uma estrela dourada.

### *Para adicionar um objeto à sua lista Favoritos usando a página Catálogo:*

- 1 Vá até a página Catálogo e procure o objeto que deseja adicionar à sua lista Favoritos.
- 2 Clique com o botão direito do mouse no objeto e escolha Adicionar a favoritos. O objeto é adicionado à sua lista Favoritos e um ícone de estrela é adicionado ao ícone do objeto.

### *Para adicionar um objeto à sua lista Favoritos enquanto você está verificando ou editando o objeto:*

- 1 Abra ou edite o objeto.
- 2 Passe o ponteiro do mouse sobre Favoritos e clique em Adicionar a favoritos. O objeto é adicionado à sua lista Favoritos.

## Acessando objetos favoritos

Após marcar objetos como favoritos, você pode usar o menu Favoritos para exibir a sua lista de favoritos, procurar e selecionar um objeto favorito.

### *Para acessar objetos favoritos*

- 1 Passe o ponteiro do mouse sobre o menu Favoritos. A lista dos objetos marcados como favoritos é exibida.
- 2 Percorra a lista de objetos e categorias e clique em um objeto para selecioná-lo.

## Organizando favoritos

Use essas tarefas para organizar os itens na sua lista Favoritos.

### ***Para criar uma categoria Favoritos:***

- 1 Na guia Analytics, clique em Favoritos e escolha Gerenciar favoritos. A caixa de diálogo Gerenciar favoritos é exibida.
- 2 Na área Árvore de categorias ou Categoria de seleção, acesse e selecione o local onde deseja adicionar uma nova categoria.
- 3 Na barra de ferramentas, clique em Nova categoria. A caixa de diálogo Nova categoria é exibida.
- 4 Insira um nome exclusivo para a categoria e clique em OK. A nova categoria é exibida.

### ***Para reorganizar os seus objetos favoritos:***

- 1 Na guia Analytics, clique em Favoritos e escolha Gerenciar favoritos. A caixa de diálogo Gerenciar favoritos é exibida.
- 2 Na área Árvore de categorias ou Categoria de seleção, acesse a localização das categorias ou dos objetos que deseja reorganizar. Você pode executar as ações a seguir para reorganizar os seus favoritos.
  - Selecionar um objeto ou uma categoria e clicar nos botões de movimentação para mover o objeto para cima ou para baixo na sua lista Favoritos.
  - Arrastar e soltar objetos nas categorias. Arrastar e soltar categorias em outras categorias para aninhá-las.
  - Copiar objetos ou categorias de um local e colá-los em outro local.
  - Renomear categorias.
  - Classificar as categorias ou os objetos selecionados de uma categoria em ordem alfabética crescente ou decrescente.
- 3 Clique em OK. As categorias e os objetos reorganizados são salvos e exibidos na sua lista Favoritos.

## Removendo objetos de Favoritos

Você pode remover itens da sua lista Favoritos. Você pode remover da lista Favoritos os objetos que não precisa mais acessar regularmente. Por exemplo, você pode remover da lista Favoritos a análise Clientes fiéis do ano anterior caso não precise mais acessá-la regularmente. Após você remover um objeto da sua lista Favoritos, o ícone do objeto deixa de ser um ícone com uma estrela dourada e volta a ser o ícone padrão do objeto.

### ***Para remover um objeto da sua lista Favoritos usando a página Catálogo:***

- 1 Vá até a página Catálogo e procure o objeto que deseja remover da sua lista Favoritos.
- 2 Clique com o botão direito do mouse no objeto e escolha Remover de favoritos. O objeto é removido da sua lista Favoritos.

### ***Para remover um objeto da sua lista Favoritos enquanto você está verificando ou editando o objeto:***

- 1 Abra ou edite o objeto no editor ou visualizador designado a ele.
- 2 Passe o ponteiro do mouse sobre o menu Favoritos. A lista dos objetos marcados como favoritos é exibida.
- 3 Clique em Remover de favoritos. O objeto é removido da sua lista Favoritos.

### ***Para remover um objeto da sua lista Favoritos usando a caixa de diálogo Gerenciar favoritos:***

- 1 Passe o ponteiro do mouse sobre o menu Favoritos. A lista dos objetos marcados como favoritos é exibida.
- 2 Clique em Gerenciar favoritos. A caixa de diálogo Gerenciar favoritos é exibida.
- 3 Localize e selecione o objeto que deseja remover.
- 4 Clique em Excluir.
- 5 Clique em OK. O objeto é removido da lista.

## Copiando e movendo objetos do Analytics

Você pode copiar e mover objetos do Analytics de uma pasta para outra de duas maneiras:

- Editando o objeto e usando salvar como para salvar o objeto em outra pasta.  
**OBSERVAÇÃO:** use este método quando quiser copiar um objeto de Minhas pastas para uma pasta compartilhada.
- Usando o recurso Copiar/colar na página Catálogo no Analytics.

O procedimento a seguir descreve como copiar objetos do Analytics.

### *Para copiar um objeto para outra pasta*

- 1 No Oracle CRM On Demand, clique na guia Analytics.
- 2 Clique em Catálogo.
- 3 Na página Catálogo, navegue até o objeto a ser copiado.
- 4 Copie o objeto clicando no ícone de cópia na barra de ícones da página Catálogo ou acessando o menu Mais do objeto (clicando no objeto ou acessando o menu Mais, dependendo do tipo de exibição de lista do Catálogo selecionado) e escolhendo Copiar.
- 5 Navegue até a pasta de destino.
- 6 Clique no ícone Colar na barra de ícones da página Catálogo.

O procedimento a seguir descreve como mover um objeto de uma pasta para outra.

### *Para mover um objeto para uma pasta diferente*

- 1 No Oracle CRM On Demand, clique na guia Analytics.
- 2 Clique em Catálogo.
- 3 No painel Pastas, exiba as pastas como uma exibição em árvore. Se necessário, clique no ícone de exibição em árvore na parte superior do painel Pastas.
- 4 Navegue até as pastas até que o objeto a ser movido apareça no painel do lado direito.
- 5 Arraste o objeto até a pasta de destino.

O nome do objeto deixa de aparecer no painel direito e agora aparece sob a pasta destino.

## Como copiar objetos do Analytics do ambiente intermediário para o ambiente de produção

Você pode copiar objetos do Analytics (todos os tipos de objeto, com exceção de condições) e pastas contendo objetos do Analytics do ambiente intermediário para o ambiente de produção. Lembre-se de que esse recurso não copia objetos do Analytics de uma versão do Oracle CRM On Demand para outra. O seu ambiente intermediário e o seu ambiente de produção deverão estar utilizando a mesma versão do Oracle CRM On Demand.

O método de cópia é arquivar a pasta ou o objeto do Analytics no ambiente intermediário e desarquivá-lo(a) no ambiente de produção. Os procedimentos a seguir descrevem como realizar as etapas para arquivar e desarquivar.

### **Para arquivar uma pasta ou um objeto do Analytics no seu ambiente intermediário**

- 1 Acesse o seu ambiente intermediário.
- 2 Clique na guia Analytics.
- 3 Clique em Catálogo.
- 4 Navegue até a pasta ou o objeto do Analytics a ser copiado.
- 5 Sob o nome do objeto do Analytics ou da pasta, clique no botão direito do mouse (ou acesse o menu Mais, dependendo do tipo de exibição) e escolha Arquivar.  
A caixa de diálogo Arquivar será aberta.
- 6 Clique em OK.  
A caixa de diálogo *nome do relatório*.Catalog será aberta.
- 7 Selecione Salvar arquivo e clique em OK.  
A caixa de diálogo de navegador de arquivos será aberta.
- 8 Navegue até uma pasta do seu computador e clique em Salvar.  
Todas as caixas de diálogo são fechadas, e o arquivo (.Catalog) é salvo no computador.
- 9 Saia do seu ambiente intermediário.

### **Para desarquivar um arquivo no seu ambiente de produção**

- 1 Acesse o seu ambiente de produção.
- 2 Clique na guia Analytics.
- 3 Clique em Catálogo.
- 4 Navegue até a pasta de destino que conterà a pasta ou o objeto desarquivado.
- 5 Sob a pasta de destino, clique no botão direito do mouse (ou acesse o menu Mais, dependendo do tipo de exibição) e escolha Desarquivar.  
A caixa de diálogo Desarquivar será aberta.
- 6 Clique em Procurar e navegue até o arquivo (.Catalog) salvo no seu computador no procedimento anterior e, em seguida, clique em Abrir.
- 7 No menu suspenso Substituir, escolha uma das seguintes opções:
  - **Todos.** Cola na pasta de destino todos os arquivos possíveis contidos no arquivo compactado.
  - **Antigos.** Cola todos os arquivos possíveis contidos no arquivo compactado, mas não substitui os arquivos existentes, a menos que sejam mais antigos que a origem.
  - **Nenhum.** (Padrão) Cola todos os arquivos possíveis contidos no arquivo compactado, mas não substitui os arquivos existentes na pasta de destino.
- 8 Clique em OK.  
A pasta ou o objeto analítico é copiado do ambiente intermediário para a produção.

**Observação:** o limite de tamanho de arquivo é 20 megabytes.

Lembre-se de que se você desarquivar um objeto que faz referência a objetos personalizados ou a campos personalizados no ambiente Intermediário e que não foram recriados no ambiente de Produção, o objeto desarquivado provavelmente não funcionará da mesma forma que no ambiente intermediário. Além disso, se você desarquivar objetos que fazem referência a outros objetos do Analytics que ainda não existem no ambiente de produção, esses objetos provavelmente não funcionarão como esperado.

Os objetos ou pastas desarchiveados herdarão as regras de visibilidade da pasta de destino, se essas regras existirem.

## Criando um filtro

Você pode criar filtros nomeados que podem ser reutilizados em vários painéis e análises. Ao criar um filtro nomeado reutilizável, você torna mais consistentes e mais fáceis de criar as análises e os painéis projetados por você e por outras pessoas

### **Para criar um filtro nomeado**

- 1 Clique na guia Analytics.
- 2 Acesse o menu Novo e escolha Filtro.
- 3 Na caixa de diálogo Selecionar área de assunto, clique em uma área de assunto.

Para obter informações sobre como projetar filtros, consulte [Projetando um filtro \(na página 860\)](#).

## Projetando um Filtro

Você pode criar filtros nomeados que podem ser reutilizados em vários painéis e análises. Ao criar um filtro nomeado reutilizável, você torna mais consistentes e mais fáceis de criar as análises e os painéis projetados por você e por outras pessoas.

### **Para criar um filtro nomeado:**

- 1 Na página inicial do Analytics, acesse o menu Novo e escolha Filtro.
- 2 No caixa de diálogo Selecionar área de assunto, selecione a área de assunto para a qual deseja criar um filtro.
- 3 No painel Áreas de assunto do editor de Filtro, clique duas vezes em uma coluna para a qual deseja criar o filtro.
- 4 No campo Operador da caixa de diálogo Novo filtro, escolha um operador para o filtro. A lista de operadores para você escolher é preenchida com base no tipo de coluna selecionada.
- 5 No campo Valor, especifique um ou mais valores a serem usados durante a aplicação do filtro ou da condição. Você pode:
  - Digitar os valores usando pontos e vírgulas para separá-los.
  - Selecionar valores na lista ou no calendário.
- 6 Para procurar valores específicos, clique em Pesquisar na caixa de lista. A caixa de diálogo Selecionar valores é exibida. Nela você pode procurar e selecionar valores.
- 7 Clique no botão Adicionar mais opções para adicionar uma expressão SQL, Variável de sessão, Variável de repositório ou Variável de apresentação ao filtro. Observe que se você estiver definindo o valor do filtro com uma variável ou expressão SQL, deixe o campo Valor em branco.
- 8 Selecione a caixa Proteger filtro para impedir o valor do filtro seja substituído por um valor do prompt correspondente ou quando o usuário navegar para outro relatório dentro da análise. Quando você navega de um relatório para outro em uma análise, quaisquer valores de prompt especificados no primeiro relatório podem ser transferidos para o segundo relatório.
- 9 Para converter o filtro em instruções SQL, selecione a caixa Converter este filtro para SQL. É exibida a caixa de diálogo Filtro de SQL avançado.

**Observação:** esta é uma conversão de mão única. Após selecionar a caixa Converter este filtro para SQL, você não poderá mais exibir e editar o filtro na caixa de diálogo Editar filtro.

Após converter o filtro em instruções SQL, você só poderá exibir e editar o item de filtro como instruções SQL na caixa de diálogo Filtro SQL avançado.

- 10 Quando acabar de especificar os critérios de filtro, clique em OK.
- 11 Clique em Salvar.
- 12 Na caixa de diálogo Salvar como, navegue até uma pasta para salvar o filtro, preencha os campos Nome (máximo de 512 caracteres) e Descrição (opcional) e clique em OK.

## Criando uma condição

As condições são objetos que retornam um único valor booleano com base na avaliação de uma análise.

### Para criar uma condição

- 1 Clique na guia Analytics.
- 2 Acesse o menu Novo e escolha Condição.
- 3 Na caixa de diálogo Nova condição, preencha os seguintes campos:
  - a Para Criar condição com base em, acesse o menu e escolha o tipo de objeto Análise que a condição utilizará como base.
  - b Clique em Procurar e navegue até um objeto específico do tipo selecionado e, em seguida, clique em OK
  - c Dependendo do tipo de objeto e do item específico selecionado, pode haver filtros solicitados no objeto (significando que durante a exibição do objeto você pode escolher valores para alterar o conteúdo da exibição). Esses prompts são interativos; portanto, você pode ajustar a saída com base nas suas seleções. No entanto, uma condição não pode fazer essas seleções de forma interativa; portanto, você deve clicar em Editar (ícone de lápis) para cada parâmetro e escolher um operador e um valor. Por exemplo, escolha o operador *é menor que* e escolha um valor.
  - d Para *Verdadeiro se houver linhas*, escolha um operador e um valor.
- 4 (Opcional) Para testar a condição, clique em Testar.

Quando a condição é executada, o Analytics avalia o objeto usando os parâmetros (se houver) e o teste *Verdadeiro se houver linhas* para determinar um valor verdadeiro ou falso em relação à condição. As condições retornam apenas um valor verdadeiro ou falso.

Para obter mais informações sobre condições, consulte [Projetando uma condição \(na página 861\)](#).

## Projetando uma condição

As condições são objetos que retornam um único valor booleano (verdadeiro ou falso) com base na avaliação de uma análise. Se a análise retornar linhas, a condição será verdadeira. Se a análise não retornar linhas, a condição será falsa.

Por exemplo, uma condição pode avaliar se os resultados de uma análise retornam um número de linhas maior que 0:

- Se a análise retornar pelo menos uma linha, a condição será avaliada como verdadeira.
- Se a análise não retornar linhas, a condição será avaliada como falsa.

Você utiliza condições para determinar se:

- Os links de ação (que quando clicados executam ações) são exibidos em páginas de painel.
- As seções e seu conteúdo são exibidos em páginas de painel

Você também usa outro tipo de condição para determinar se os links de ação estão habilitados em análises.

### Sobre condições nomeadas

Uma condição nomeada é uma condição que você define e salva com um nome no catálogo de apresentação para que possa reutilizá-la em páginas do painel. Você cria uma condição nomeada ao criar uma condição no menu Novo selecionando Condição, sob Análise e relatório interativo.

### Sobre condições em linha

Uma condição em linha é uma condição que você define no ponto de uso e não salva com um nome no catálogo. Em vez disso, ela é salva como parte da página de painel. Uma condição em linha é automaticamente excluída quando a página de painel que a contém é excluída. Isso simplifica o gerenciamento de catálogos para condições que fazem sentido.

Você pode criar uma condição em linha quando:

- Adiciona um link de ação a uma página de painel e especifica que o link de ação deverá ser exibido condicionalmente.
- Adiciona uma seção a uma página de painel e especifica que a seção deverá ser exibida condicionalmente.

### Criando condições nomeadas

Você pode criar condições nomeadas que podem ser reutilizadas em páginas de painel.

#### **Para criar uma condição nomeada**

- 1 Na guia Analytics, acesse o menu Novo e escolha Condição.
- 2 Na caixa de diálogo Nova condição, preencha os seguintes campos:
  - a Na caixa Criar condição com base em, selecione a condição que será baseada em uma análise.
  - b Edite os filtros de prompt conforme desejado.

**Observação:** se você especificar valores para os filtros de prompt, esses valores não poderão ser substituídos no ponto de uso.

- c Especifique os critérios de avaliação da seguinte forma:
  - Na área Condição verdadeira se número ou linhas:
  - Na caixa Operador, selecione o operador a ser aplicado à contagem de linhas.
  - Nas caixas Contagem de linhas, especifique a contagem de linhas a ser avaliada.
- d (opcional) Clique em Testar para testar a condição.

**Observação:** se uma condição for baseada em uma análise privada, você não poderá salvá-la na pasta / Pastas compartilhadas.

- 3 Clique em Salvar
- 4 Na caixa de diálogo Salvar como, navegue até uma pasta para salvar a condição, preencha os campos Nome (máximo de 512 caracteres) e Descrição (opcional) e clique em OK.

## Projetando uma ação

As ações permitem que dados e cálculos se tornem interativos. As ações fornecem funcionalidade para navegar até um conteúdo relacionado ou uma página Web

Você pode incluir ações em análises e páginas de painel. As ações podem ser executadas:

- Explicitamente por usuários finais que clicam em links de ação embutidos em:
  - Análises em cabeçalhos de coluna, valores de coluna e valores de nível de hierarquia, em determinadas exibições, como gráficos, e em totais e totais gerais contidos em tabelas e tabelas dinâmicas
  - Páginas de painel

- Diretamente da página inicial ou da página Catálogo

Por exemplo, um diretor de vendas deseja se reunir com o gerente de vendas das regiões em que as vendas ficaram abaixo de determinado limite. Você pode embutir um objeto de ação no painel do diretor de vendas para permitir que os gerentes de vendas programem essa reunião simplesmente clicando em um link.

### Sobre links de ação e menus de link de ação

Os links de ação e os menus de link de ação fornecem interatividade a apresentações de dados. Um link de ação é um link para uma ação que você embutiu em uma análise ou em uma página de painel que, quando clicada, executa uma ação associada.

Em análises, vários links de ação são exibidos em uma lista. Em uma página de painel, você pode adicionar links de ação como links independentes ou pode agrupar vários links de ação em menus de links de ação. Um menu de links de ação permite que os usuários selecionem, em uma lista de links de ação, a ação apropriada a ser executada com base no insight de negócios obtido com base nos dados.

Além disso, você pode mostrar condicionalmente cada link de ação, dependendo dos dados. Essa funcionalidade avançada permite que você configure menus contextuais que apresentam aos usuários as próximas etapas apropriadas com base nos dados exibidos.

Os links de ação adicionados a análises são mostrados para os usuários nas seguintes exibições:

- Gráficos de funil
- Medidores
- Gráficos
- Exibições de mapa
- Mosaicos de desempenho
- Tabelas dinâmicas
- Tabelas
- Treliças
- Mapas de árvores

**Observação:** os links de ação não são incluídos nos formatos exportados; por exemplo, Excel e PDF.

Para obter mais informações, consulte o seguinte:

- [Criando uma ação \(na página 863\)](#)
- [Configurando opções de ação \(na página 864\)](#)
- [Selecionando conteúdo para uma ação \(na página 865\)](#)

## Criando uma ação

Você pode criar ações nomeadas que designers de conteúdo podem adicionar a análises e páginas de painel.

### ***Para criar uma ação nomeada***

- 1 Na guia Analytics, acesse o menu Novo e escolha Ação sob Inteligência acionável.
- 2 No prompt Navegar, escolha uma destas opções:
  - Navegar até conteúdo de BI (Criar uma ação para navegar até uma página de painel ou de análise)
  - Navegar até uma página Web (Criar uma ação para navegar até um URL)
- 3 Na janela pop-up Nova ação, clique em Salvar ação.
- 4 Na caixa de diálogo Salvar ação, selecione uma pasta, preencha os campos Nome (máximo de 512 caracteres) e Descrição (opcional) e clique em OK.

Para obter mais informações, consulte o seguinte:

- [Projetando uma ação \(na página 862\)](#)
- [Configurando opções de ação \(na página 864\)](#)
- [Selecionando conteúdo para uma ação \(na página 865\)](#)

## Configurando opções de ação

Você deverá especificar configurações para cada ação criada. Você especifica as configurações para uma nova ação na caixa de diálogo Criar nova ação quando executa qualquer uma destas tarefas:

- Criando ações nomeadas
- Adicionando ações a análises
- Sobre a adição de ações a páginas de painel

### Para definir opções de ação

- 1 Clique no link Criar nova ação e selecione o tipo da ação a ser criada.
- 2 Dependendo do tipo de ação que você está criando ou editando, execute uma das seguintes ações, conforme descrito nesta tabela:

Tipo de ação	O que fazer
Navegar até conteúdo de BI	Selecione o conteúdo do Oracle BI para o qual deseja navegar.
Navegar até uma página Web	No campo URL, insira o URL da página Web. Dica: você pode destacar o URL no navegador e copiá-lo e colá-lo no campo URL.

- 3 (opcional para uma ação Navegar até página Web) Para definir parâmetros para a ação, clique em Definir parâmetros para exibir a lista Definir parâmetros.
  - a Para adicionar um parâmetro, clique no botão Adicionar parâmetro. Um nova linha de parâmetro é adicionada à lista Definir parâmetros. (Observe que o botão Adicionar parâmetro não está disponível para todos os tipos de ação.)
  - b Especifique os valores de coluna para cada parâmetro:
    - Na coluna Nome, se você estiver criando um novo parâmetro, insira o nome do parâmetro. Use um nome que seja exclusivo na ação.
    - Na coluna Prompt, se quiser que o usuário forneça o valor do parâmetro, insira o prompt a ser exibido para o usuário.
    - Na coluna Valor, para fornecer um valor de parâmetro, insira ou selecione o valor. Se quiser que o usuário especifique o valor, deixe este campo como está.
    - Na coluna Fixo, especifique se permitirá que os usuários vejam mas não definam o parâmetro. Esta coluna não está disponível para todos os tipos de ação.
    - Na coluna Oculto, especifique se deseja ocultar o parâmetro dos usuários. Esta coluna não está disponível para todos os tipos de ação.
    - Na coluna Opcional, especifique se o parâmetro requer um valor para que a ação possa ser executada.
- 4 (opcional) Personalize as informações exibidas para o usuário quando a ação for executada:
  - a Clique em Opções para exibir a caixa de diálogo Opções de ação.
  - b Especifique a personalização desejada.

- c Clique em OK.

Esta funcionalidade só estará disponível para ações quando for apropriado exibir informações para os usuários.

- 5 Clique em OK.

Se você estiver criando uma ação nomeada, uma caixa de diálogo será exibida quando você especificar as informações para salvar a ação.

Para obter mais informações, consulte o seguinte:

- [Projetando uma ação \(na página 862\)](#)
- [Criando uma ação \(na página 863\)](#)
- [Selecionando conteúdo para uma ação \(na página 865\)](#)

## Selecionando conteúdo para uma ação

Você pode criar ações nomeadas que designers de conteúdo podem adicionar a análises e páginas de painel.

### *Para criar uma ação*

- 1 Na guia Analytics, acesse o menu Novo e escolha Ação sob Inteligência acionável.
- 2 No prompt Navegar, escolha Navegar até conteúdo de BI (Criar uma ação para navegar até uma página de painel ou de análise)  
A caixa de diálogo Selecionar conteúdo para ação é exibida.
- 3 Selecione uma análise a ser usada para esta ação e clique em OK.
- 4 Na janela pop-up Nova ação, clique em Salvar ação.
- 5 Na caixa de diálogo Salvar ação, selecione uma pasta, preencha os campos Nome (máximo de 512 caracteres) e Descrição (opcional) e clique em OK.

Para obter mais informações, consulte o seguinte:

- [Projetando uma ação \(na página 862\)](#)
- [Criando uma ação \(na página 863\)](#)
- [Configurando opções de ação \(na página 864\)](#)

## Configurando pastas no Analytics

É possível configurar pastas e limitar a visibilidade dos usuários a essas pastas. Depois disso, apenas usuários com visibilidade de determinadas pastas poderão exibir relatórios salvos nessas pastas nas respectivas Página Inicial de Relatórios ou ver as pastas no catálogo.

Você também pode configurar pastas dentro da pasta Painéis. Depois disso, somente usuários com visibilidade de determinadas pastas dentro da pasta Painéis poderão vê-las no catálogo.

Para configurar a visibilidade de pastas dentro da pasta Painéis, é preciso ter os privilégios Gerenciar Painéis e Gerenciar Funções e Acesso. Para configurar a visibilidade em todas as outras pastas, é preciso ter os privilégios Gerenciar Relatórios Personalizados e Gerenciar Funções e Acesso.

A configuração das pastas consiste nestas etapas gerais:

- 1 Criar pastas e subpastas.
- 2 Atribuir a visibilidade do usuário a pastas.  
Para obter mais informações sobre como configurar a visibilidade do usuário, consulte [Configurando a visibilidade do usuário às pastas compartilhadas do Analytics \(na página 866\)](#).
- 3 Preencher pastas com objetos analíticos.

### **Para criar uma pasta**

- 1 Clique na guia Analytics.
- 2 Na página inicial, clique em Catálogo.
- 3 Na página Catálogo, clique no ícone Novo e escolha Pasta.
- 4 Insira o nome da pasta e clique em OK.

**OBSERVAÇÃO:** restrinja os nomes de pastas a 255 caracteres ou menos. A visibilidade não pode ser configurada para pastas compartilhadas em nomes com mais de 255 caracteres.

Para obter mais informações, consulte [Configurando a visibilidade do usuário às pastas compartilhadas do Analytics \(na página 866\)](#).

### **Limitação do Nome do Caminho da Pasta**

Há limites máximos de caracteres no caminho para cada objeto. No entanto, o limite varia por instância, o que torna a especificação de limite impraticável. Para evitar complicações devido aos limites máximos de caracteres, siga estas diretrizes:

- Dê nomes curtos aos objetos
- Dê nomes curtos às pastas
- Evite aninhar pastas dentro de pastas dentro de pastas.

### **Para renomear uma pasta**

- 1 Na página Catálogo, clique com o botão direito do mouse em uma pasta no painel direito e escolha Renomear no menu de contexto.
- 2 Insira o novo nome.
- 3 (Recomendável) Selecione Preservar referências ao nome antigo deste item.
- 4 Clique em OK.

### **Para excluir uma pasta**

- Na página Catálogo, clique com o botão direito do mouse em uma pasta no painel direito e escolha Excluir no menu de contexto.

### **Para preencher uma pasta com objetos do Analytics**

- Execute uma das etapas a seguir:
    - Crie o objeto e salve-o na pasta.
    - Copie ou mova um objeto salvo existente de uma pasta para outra.
- Para obter mais informações sobre como copiar e mover objetos, consulte [Copiando e Movendo Objetos do Analytics \(na página 858\)](#).

## **Configurando a visibilidade do usuário às pastas compartilhadas do Analytics**

Por padrão, todas as funções do usuário têm visibilidade em cada pasta compartilhada. Você pode substituir esse padrão vinculando manualmente funções específicas a pastas individuais. No entanto, se você vincular manualmente uma função de usuário a uma pasta, o Oracle CRM On Demand revogará automaticamente a visibilidade para todas as outras funções de usuário (exceto a função Administrador) dessa pasta. Será necessário continuar vinculando manualmente cada função que deve ter visibilidade. Lembre-se de que se você remover todas as funções vinculadas manualmente, a visibilidade padrão não retornará. A remoção de todas as

funções vinculadas resulta em uma pasta que ninguém pode acessar; você deverá vincular manualmente todas as funções a essa pasta para conceder acesso.

**OBSERVAÇÃO:** para designar visibilidade à Pasta compartilhada migrada por toda a empresa, a sua função de usuário deverá incluir o privilégio **Acessar pasta migrada compartilhada por toda a empresa**.

Se você vincular uma função a uma pasta com subpastas, a função também será vinculada a todas as subpastas. Para alterar isso, navegue para as subpastas e faça as alterações necessárias. Para cada pasta, o nível de acesso atribuído à função do usuário controla suas permissões nessa pasta. As permissões de nível de acesso são as seguintes:

- **Leitura.** (Padrão) Você pode abrir e exibir objetos na pasta.
- **Alterar/excluir.** É possível exibir, editar e excluir objetos na pasta, bem como criar novas pastas e renomear subpastas na pasta atual. No entanto, não é possível renomear a pasta atual usando esse nível de acesso.

O seu nível de acesso também controla as ações Gerenciar objetos, Abrir objeto e Salvar objeto conforme mostrado na tabela a seguir.

Ação	Descrição
Gerenciar Objetos	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Leitura.</b> Você pode exibir somente o conteúdo. Não é possível ativar nenhuma ação.</li> <li>■ <b>Alterar/excluir.</b> Você pode criar novas pastas, além de copiar, excluir, mover e renomear objetos.</li> </ul>
Abrir objeto	Esta ação mostra somente as pastas que não estão vazias para as quais sua função de usuário tem o nível de acesso Ler ou Alterar/excluir.
Salvar objeto	Você pode salvar objetos somente nas pastas para as quais a função de usuário tem o nível de acesso Alterar/excluir.

A função de Administrador possui visibilidade para todas as pastas em todos os momentos. Consequentemente, a função de Administrador não pode ser manualmente vinculada ou removida de uma pasta. Qualquer função personalizada criada copiando a função de Administrador herda essa mesma visibilidade para todas as pastas em todos os momentos, independentemente da função ser vinculada manualmente ou não às pastas.

Os seguintes privilégios afetam o conteúdo exibido na página Gerenciar visibilidade da pasta compartilhada:

- Gerenciar painéis
- Gerenciar funções e acesso
- Gerenciar relatórios personalizados

A seguinte tabela descreve o conteúdo da página Gerenciar visibilidade do painel, com base nos seus privilégios.

Gerenciar funções e acesso	Gerenciar painéis	Gerenciar relatórios personalizados	Conteúdo da página Gerenciar visibilidade do painel
Sim	Sim	Não	Exibe a pasta Painéis
Sim	Não	Sim	Exibe todas as pastas, mas não a pasta Painéis principal
Sim	Sim	Sim	Exibe a pasta Painéis e as outras pastas no catálogo

O privilégio de análise Gerenciar relatórios personalizados habilita a função do usuário para criar e salvar relatórios personalizados em qualquer pasta de relatório, independente de o usuário individual possuir ou não acesso de visibilidade às pastas.

O privilégio de análise Gerenciar painéis permite que uma função de usuário crie e salve painéis personalizados em qualquer pasta de relatório, independentemente de o usuário individual ter ou não acesso de visibilidade às pastas.

### **Para atribuir visibilidade a pastas compartilhadas**

- 1 Clique na guia Analytics.
- 2 Clique em Pastas no painel Gerenciar. A página Lista de pastas exibe todas as subpastas da pasta pai Análises personalizadas compartilhadas.  
**OBSERVAÇÃO: Todos os usuários possuem visibilidade para a pasta raiz Análises personalizadas compartilhadas.**
- 3 Selecione uma pasta da seguinte forma:
  - a Se a pasta na qual você quiser configurar a visibilidade for uma pasta de nível superior, clique no nome da pasta.
  - b Se a pasta na qual você quiser configurar a visibilidade for uma subpasta, clique no link Subpastas da pasta principal até chegar à pasta apropriada e clique no nome da pasta.
- 4 Para atribuir visibilidade a funções específicas na pasta:
  - a Na página Detalhes da pasta, clique em Adicionar funções.
  - b Clique em Selecionar ao lado de cada campo Função para vincular funções de usuário.
  - c Clique em Salvar. Todas as funções selecionadas recebem o nível de acesso Leitura.  
A página Detalhes da pasta é exibida e mostra todas as funções selecionadas na guia Funções associadas.
  - d Para alterar o nível de acesso a uma função de Leitura para Alteração/Exclusão, clique em Editar ao lado da função.
    - A página Editar acesso da função é exibida.
    - No menu suspenso Nível de acesso, escolha Leitura ou Alteração/Exclusão.
    - Clique em Salvar.
- 5 Para remover uma função à qual já tenha sido atribuída visibilidade da pasta:
  - a Na página Detalhes da pasta, acesse o menu de nível de registro (ícone de triângulo).
  - b Clique em Remover.
- 6 Para editar o nível de acesso de uma função à qual já tenha sido atribuída visibilidade da pasta:
  - a Na página Detalhes da pasta, clique em Editar ao lado da função a ser alterada.
  - b Na página Editar acesso da função, modifique o Nível de acesso.
  - c Clique em Salvar.

**DICA:** ao definir a visibilidade para uma subpasta, você pode clicar no nome da pasta no campo Pasta principal para retornar à página Detalhes da pasta relativa à pasta principal.

### **Compartilhando relatórios particulares**

A visibilidade na sua pasta de relatórios privados é restrita apenas ao usuário da sessão do Oracle CRM On Demand. A pasta Minhas análises contém relatórios criados pelo usuário e posteriormente armazenados como particulares. Os usuários que possuem o privilégio Gerenciar relatórios personalizados pode compartilhar os Relatórios particulares com outros salvando-os na Pasta compartilhada por toda a empresa.

### **Para compartilhar um relatório particular**

- 1 No Oracle CRM On Demand, clique na guia Analytics.
- 2 Na página inicial, localize e abra uma análise.
- 3 Quando a análise for aberta, clique em Editar.
- 4 No canto superior direito, clique no ícone Salvar como.
- 5 Na caixa de diálogo Salvar como, selecione uma pasta de destino (como Pasta compartilhada por toda a empresa) dentro da pasta Pastas compartilhadas e clique em OK.

### **Sobre o compartilhamento e ocultação de relatórios pré-criados**

Relatórios pré-criados são compartilhados com todos os usuários da empresa.

O privilégio Acessar relatórios do Analytics -Exibir análises pré-criadas controla se as análises pré-criadas compartilhadas são exibidas ou não para os usuário de funções específicas. Se a opção Acessar relatórios do Analytics -Exibir análises pré-criadas estiver habilitada para uma função do usuário, todas as análises pré-criadas compartilhadas serão exibidas em suas guias Analytics. Se o privilégio não estiver habilitado para a função do usuário, então todas as análises pré-criadas estarão ocultas.

Para ocultar relatórios pré-criados compartilhados específicos e exibir outros, desmarque o privilégio Acessar relatórios do Analytics -Exibir análises pré-criadas. Isso oculta todos os relatórios pré-criados compartilhados. Para compartilhar relatórios pré-criados específicos, acesse o Analytics, abra o relatório que deseja compartilhar e salve-o em uma pasta compartilhada dentro da Pasta compartilhada por toda a empresa. Configure a visibilidade da pasta compartilhada conforme o necessário.

**OBSERVAÇÃO:** O privilégio Acessar relatórios do Analytics -Exibir análises pré-criadas determina se você tem ou não acesso aos relatórios pré-criados. Se você não tiver esse privilégio ativado, independentemente de onde acessar os relatórios, como a guia Analytics, Página inicial, painel, applet Web ou guia Web, os relatórios não serão exibidos e você poderá receber uma mensagem de erro.

## **Sobre como Programar Análise e Painéis para Execução Automática**

O administrador pode configurar o Oracle CRM On Demand para executar as seguintes tarefas em intervalos especificados:

- Executar um objeto do Analytics em nome de um ou vários usuários especificados. O objeto do Analytics pode ser uma análise, um painel ou uma página do painel.
- Enviar os resultados que são gerados para um usuário a esse usuário como um anexo de e-mail.

Os direitos de acesso do usuário especificado determinam os resultados que são gerados para esse usuário.

O administrador configura Oracle CRM On Demand para executar essas tarefas criando eventos programados para o tipo de registro do Analytics. Para obter mais informações, consulte Criando Eventos Programados do Analytics (consulte [Creating Scheduled Events for Analytics](#) na página 1636).

## **Considerações ao Incorporar Objetos do Analytics**

O Oracle CRM On Demand não oferece suporte para o uso da referência direta de análise de URL a partir do aplicativo Oracle CRM On Demand ou de um URL incorporado externo. Não use essa referência de URL para incorporar o conteúdo do Analytics nas guias da Web, applets Web ou links Web personalizados porque é possível que essas personalizações não funcionem depois de uma atualização. Não é possível solicitar suporte para problemas encontrados usando uma URL direta do Analytics. Existe suporte somente problemas que ocorrem no aplicativo Oracle CRM On Demand.

Em vez disso, use os relatórios personalizados Página Inicial, applets Web dos tipos Relatório e Painel, guias da Web dos tipos Relatório e Painel, e links Web dos tipos Relatório e Painel para incorporar objetos do Analytics no Oracle CRM On Demand. Para obter mais informações, consulte [Sobre como Incorporar Relatórios e Painéis no Oracle CRM On Demand](#) (consulte [Sobre a incorporação de relatórios e painéis no Oracle CRM On Demand](#) na página 1327).

## Projetando uma análise

Se a sua função incluir o privilégio Gerenciar Relatórios Pessoais ou o privilégio Gerenciar Relatórios Personalizados, você poderá projetar e criar análise. Para obter mais informações, consulte [Noções Básicas do Analytics](#) (consulte [Conceitos básicos do Analytics](#) na página 879).

Se a sua função incluir o privilégio Gerenciar Relatórios Personalizados, você também poderá tornar públicos os relatórios personalizados. Para obter mais informações, consulte [Tornando Públicas as Análises Personalizadas](#) (consulte [Tornando a análise personalizada pública](#) na página 1120).

### Tópicos relacionados

Para obter informações adicionais sobre como gerenciar análises, consulte os seguintes tópicos:

- [Configurando pastas no Analytics](#) (na página 865)
- [Configurando a visibilidade do usuário às pastas compartilhadas do Analytics](#) (na página 866)
- [Examinando dados do relatório](#) (na página 853)
- [Imprimindo análises](#) (na página 854)
- [Executando análises](#) (na página 853)
- [Download de análises](#) (consulte [Downloading Analyses](#) na página 854)
- [Excluindo análises](#) (na página 855)
- [Renomeando análises](#) (na página 856)
- [Copiando e movendo objetos do Analytics](#) (na página 858)

## 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.

Account Record	Record Ownership	Book Association	Description
Bobcat Corp.	Book (West)	West	Bobcat Corp. is owned by the West book, and so West becomes the primary book.
Coastal Company	User (Lucy Harris)	West	Coastal Company is owned by Lucy Harris and is associated with the West book in the child applet.

## Results

The following records appear in Manager, Team, and Full visibility modes for Lucy Harris because these records are owned by her or shared by her:

- Action Rentals
- Coastal Company

The Bobcat Corp. record does not appear in these modes because this record is exclusively owned by West book. The following records appear when West book is selected from the book selector because these records are either owned by or associated with West book:

- Bobcat Corp.
- Coastal Company

The Action Rentals record does not appear in the Book visibility mode because this record is exclusively owned by the user, Lucy Harris. For more information, see About Data Access, Record Sharing, and Record Ownership (consulte [Sobre acesso a dados, compartilhamento de registros e propriedade de registro](#) na página 50) and About Record Ownership Modes (consulte [Sobre modos de propriedade de registro](#) na página 1534).

## User Delegation

The User Delegation feature allows further control of which data displays in reports. Using the Book selector, you can view data from any user who has added you to their Delegated User list. You can select the user's name from the Book selector to see report data for that user. You no longer display your own data in the report, but only the data of the selected user. However, your Analytics Visibility setting is still in effect. For example, if Ryan added you to his delegated user list, and his Analytics Visibility setting is Manager Visibility, you do not necessarily display the same data in the report that Ryan does unless Manager Visibility is also your setting.

## Role-Based Can Read All Records Setting

This control is present in both the company profile and user profiles. This control determines whether Analytics takes into account a role's setting for Can Read All Records for record types. When this control is set to Yes in the company profile or set to Yes or Null in a user's profile, and also any record type has the Can Read All Records flag checked, then a user can display all records for that record type in reports. When these conditions are not met, Analytics enforces the default visibility settings that are defined in the Reporting and Analytics subject areas.

If Role-Based Can Read All Records is enabled for a user, then Analytics ignores the visibility setting on the record types checked with Can Read All Records in the role definition. For other record types, Analytics enforces visibility, which is based on the default visibility settings for reporting and historical subject areas. For example, if Role-Based Can Read All Records is enabled for your profile, your visibility setting for the reporting subject areas is set to Manager Visibility, and Can Read All Records is set for Opportunity but not for Contact record types, then all opportunities are displayed when you run a report, but only for contacts owned by you and your subordinates.

Companies and company administrators must be aware of the following considerations when using the Role-Based Can Read All Records type setting in Analytics:

- Role-based record type visibility overrides Book visibility. When you select a book in the Book Selector with the role-based record type visibility enabled and the Can Read All Records setting defined on a record type for your role, all records for that record type are displayed, not just those contained in that book.
- Role-based record type visibility overrides the user hierarchy and user delegation aspects of visibility in Analytics. When you select a user in the Book Selector with role-based record type visibility enabled and the Can Read All Records setting defined on a record type for your role, all records of that record type are displayed, not just those that you expect to see for the selected user.
- In reports with two or more record types, the visibility to records is based on the record type with the most restrictive visibility control. For example, if the role-based record type visibility is enabled on the contact record type, but not on the opportunity record type and when both record types are on the report, Analytics shows only the opportunities the user has access to and their associated contacts.
- Access to user quota is always based on the manager visibility in both real time and in historical subject areas. Role-based record type visibility does not affect this behavior.

### Security and Data Visibility in Historical Analytics and Real-Time Reporting Subject Areas

The data seen in reports is based on the security and data visibility defined for record types and the default visibility settings defined for the historical analytics and real-time reporting subject areas. Most record types are secured in every subject area, but there are exceptions to this rule to support the reporting needs of associated record types even when these associated record types are not explicitly shared or owned by a user. For example, the account record type is secured only in subject areas where account is the primary driving record type but is unrestricted in the remaining subject areas.

The purpose for keeping a record type unrestricted in a subject area is that it allows you to report on the associations between record types. For example, in the Lead Historical Analytics subject area you can report on leads that are owned or shared by you and those leads' corresponding accounts even where those associated accounts are not owned or shared by you.

The following table details the visibility of record types in the historical analytics subject areas.

Record type	Subject Area	Manager Visibility	Team Visibility	Full Visibility
Account	Account Address	Secured	Secured	Secured
	Account Competitor History	Secured	Secured	Secured
	Account and Partner History	Secured	Secured	Secured
	Account and Related Account History	Secured	Secured	Secured
	Account Contact History	Secured	Secured	Secured
	Account Hierarchy	Secured	Secured	Secured
	Account History	Secured	Secured	Secured
	Account Team History	Secured based on team visibility	Secured based on team visibility	Secured

Record type	Subject Area	Manager Visibility	Team Visibility	Full Visibility
	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	Secured	Secured
Call Activity	All	Secured	Secured	Secured
Campaign	All	Unrestricted	Unrestricted	Unrestricted
Contact	Contact Team History	Secured based on team visibility	Secured based on team visibility	Secured
	Other subject areas	Secured	Secured	Secured
Contact Interests	All	Secured	Secured	Secured
Contact Revenue	All	Secured	Secured	Secured
Custom Objects 01-05	All	Secured	Secured	Secured
Dealer	Dealer History	Secured	Secured	Secured
	Other subject areas	Unrestricted	Unrestricted	Unrestricted
Event	All	Secured	Secured	Secured
Household	All	Secured	Secured	Secured

Record type	Subject Area	Manager Visibility	Team Visibility	Full Visibility
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
Service Request	Service Request Team History	Secured based on team visibility	Secured based on team visibility	Secured
	Other subject areas	Secured	Secured	Secured

Record type	Subject Area	Manager Visibility	Team Visibility	Full Visibility
Shared Address	All	Unrestricted	Unrestricted	Unrestricted
Solutions	All	Only solution records created by the user and subordinates.	Only solution records created by the user.	Only solution records created by the user and subordinates.
User	All	Unrestricted	Unrestricted	Unrestricted

The following table details the visibility of record types in the real-time reporting subject areas.

Record type	Subject Area	Manager Visibility	Team Visibility
Account	Accounts	Secured	Secured
	Accounts and Competitors	Secured	Secured
	Accounts and Partners	Secured	Secured
	Accounts and Related Accounts	Secured	Secured
	Account Contacts	Secured	Secured
	Account Team	Secured based on team visibility	Secured based on team visibility
	Custom Objects 1,2,3 and Accounts	Secured	Secured
	Other subject areas	Unrestricted	Unrestricted
Account Competitor	All	Unrestricted	Unrestricted
Account Partner	All	Unrestricted	Unrestricted
Account Related Account	All	Unrestricted	Unrestricted
Activity	Shared Activities	Secured based on team visibility	Secured based on team visibility
	Other subject areas	Secured	Secured

Record type	Subject Area	Manager Visibility	Team Visibility
Asset	All	Secured	Secured
Campaign	All	Unrestricted	Unrestricted
Contact	Contact Team	Secured based on team visibility	Secured based on team visibility
	Other subject areas	Secured	Secured
Custom Objects 01-40	All	Secured	Secured
Dealer	All	Unrestricted	Unrestricted
Household	All	Secured	Secured
Lead	Lead Team	Secured based on team visibility	Secured based on team visibility
	Other subject areas	Secured	Secured
Messaging Plan	Personalized Content Delivery	Secured based on manager visibility	Secured based on manager visibility
Messaging Plan Item	Personalized Content Delivery	Secured based on manager visibility	Secured based on manager visibility
Message Response	Personalized Content Delivery	Secured based on manager visibility	Secured based on manager visibility
Opportunity	Opportunity Team	Secured based on team visibility	Secured based on team visibility
	Other subject areas	Secured	Secured
Opportunity Competitor	All	Unrestricted	Unrestricted
Opportunity Partner	All	Unrestricted	Unrestricted
Partner	All	Secured	Secured
Product Revenue	All	Secured	Secured based on the opportunity record

Record type	Subject Area	Manager Visibility	Team Visibility
			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 solution records created by the user and subordinates.	Only solution records created by the user.
User	All	Unrestricted	Unrestricted
Vehicle	All	Only vehicle records created by the user and subordinates.	Only vehicle records 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.

## Sobre o calendário fiscal personalizado no Analytics

O Analytics oferece suporte a várias formas de opções de calendário:

- **Trimestre do Calendário.** Um tipo de calendário fiscal em que o ano fiscal pode iniciar em qualquer dia e mês. Cada ano fiscal de 12 meses é formado de quatro trimestres de três meses cada um. Cada mês é um mês todo e inicia e termina na mesma data.
- **Modelo 5-4-4.** Um tipo de calendário fiscal em que o ano fiscal pode iniciar em qualquer dia e mês. Cada ano fiscal de 12 meses é formado de quatro trimestres de três meses cada um. O primeiro mês tem 5 semanas e o segundo e o terceiro meses têm 4 semanas.

- **Modelo 4-4-5.** Um tipo de calendário fiscal em que o ano fiscal pode iniciar em qualquer dia e mês. Cada ano fiscal de 12 meses é formado de quatro trimestres de três meses cada um. O primeiro e o segundo meses têm 4 semanas e o terceiro mês tem 5 semanas.
- **Calendário Fiscal Personalizado.** Um tipo de calendário fiscal com datas de início e término exclusivas para cada ano. Ele também permite que uma empresa controle de modo exclusivo que os anos tenham 53<sup>o</sup> semana ou semana bissexta.

A dimensão da data já foi gerada para 41 anos (de 2000 a 2040) para todos os tipos de calendário, exceto para o tipo de calendário fiscal personalizado. Consequentemente, as empresas definidas com trimestre de calendário, tipo de calendário 4-4-5 ou 5-4-4 podem analisar as métricas fiscais dos dados com datas que estão dentro dessa faixa (de 2000 a 2040). Não é possível analisar os dados pelos períodos do calendário e fiscal, quando acessados ou unidos através das dimensões da data que estão fora desta faixa.

As empresas com calendário fiscal personalizado podem analisar as métricas fiscais por meio da dimensão da data apenas para anos definidos no Oracle CRM On Demand. Por exemplo, se você definir seu calendário fiscal pelos anos de 2000 a 2010, você poderá analisar as métricas fiscais apenas para esses 11 anos. Se um registro for criado, iniciado ou interrompido em uma data fora desta faixa, esse registro ainda permanecerá visível nos relatórios do Analytics, desde que não seja acessado ou unido por meio da tabela de dimensões da data.

Você deve ser familiarizar com as considerações a seguir quando sua empresa usar um calendário fiscal personalizado:

- Se sua empresa alterar o tipo de calendário fiscal de padrão ou regular (trimestre do calendário, modelos 4-4-5 e 5-4-4) para um personalizado, a alteração não entrará em vigor imediatamente. Sua empresa deverá solicitar um ETL (Extract, Transform, and Load - Extrair, transformar e carregar) integral para que a alteração seja concluída.
- Se sua empresa alterar o calendário fiscal de padrão ou regular para um personalizado, não será possível analisar as capturas do histórico do pipeline no Analytics para os anos fiscais que não definidos no calendário fiscal personalizado. As capturas do histórico não podem ser alinhadas com a definição do novo calendário.
- Se sua empresa alterar a definição do calendário fiscal personalizado para um ano existente, essa alteração não entrará em vigor até que o ETL integral seja executado.
- A definição do calendário fiscal personalizado das novas empresas, bem como as definições do calendário dos novos anos fiscais de empresas existentes são processadas durante a atualização noturna.
- O campo código do calendário fiscal na dimensão da data pode ser usado para decodificar a definição do calendário fiscal de empresas com calendário padrão ou calendário fiscal regular. Porém, no caso de empresas que usam calendário fiscal personalizado, não será possível garantir que esse código seja consistente e, portanto, não poderá ser decodificado de modo seguro.
- As empresas que optarem por usar um calendário fiscal personalizado devem informar as definições desse calendário, iniciando pelo primeiro ano disponível e continuando de modo sequencial sem intervalo nas definições do ano fiscal. Se desejar, será possível configurar as definições de calendário para os primeiros anos, mas solicite um ETL integral.

## Conceitos básicos do Analytics

**OBSERVAÇÃO:** para criar análises personalizadas, a sua função de usuário deve incluir o privilégio **Gerenciar relatórios personalizados** ou **Gerenciar relatórios pessoais**.

Há dois tipos de área de assunto que podem ser usados em uma análise personalizada: as áreas de assunto **Análise Histórica** e **Relatório em Tempo Real**. A maioria das análises usa dados de uma única área de assunto. É possível criar uma análise usando dados de duas áreas de assunto, mas essa é uma tarefa avançada.

Cada área de assunto contém campos de dados (organizados em dimensões) e métricas relacionadas.

As áreas de assunto **Análise histórica** usam dados que são compilados à noite. Essas áreas de assunto geralmente contêm dados históricos ou de tendência ou contêm cálculos mais complexos que os das áreas de

assunto Relatório em tempo real. Se essa for a primeira vez que você está acessando o sistema, as áreas de assunto Análise histórica só exibirão dados depois que a primeira execução ETL for concluída.

As áreas de assunto de Relatório em tempo real fornecem análises em tempo real. Os dados contidos nessas análises podem mudar durante o dia de trabalho. Para atualizar a análise em tempo real, clique no ícone Atualizar na barra de ícones na guia Resultados ou clique no link Atualizar após abrir uma análise. Para obter mais informações sobre áreas de assunto, consulte [Selecionando áreas de assunto](#) (consulte [Selecting Subject Areas](#) na página 890).

Depois de criar uma nova análise, o processo de configurar uma análise personalizada consiste nestas tarefas:

**1 Etapa 1: Definir critérios no Analytics (na página 1043)**

Configure colunas e filtros. Adicione filtros para determinar os dados que serão incluídos (opcional, mas recomendável). Os filtros restringem os dados de exibição, reduzindo o tamanho do conjunto de dados e evitando problemas de desempenho.

**2 Etapa 2: Analisar resultados e criar layouts (consulte [Step 2: Reviewing Results and Creating Layouts](#) na página 1069)**

Adicione exibições para incluir representações gráficas ou alternativas dos dados.

**3 Etapa 3: Definir prompts do Analytics (opcional) (na página 1115)**

Adicione prompts que permitem que os usuários especifiquem valores de filtro ao executar o relatório.

**4 Etapa 4: Salvando Análises (na página 1120)**

Salve a análise.

### **Criando uma nova análise personalizada**

O procedimento a seguir descreve como criar uma nova análise.

**Antes de começar.** Faça o seguinte:

- Familiarize-se com as limitações das análises e dos tipos de registro de relatório. Para obter mais informações, consulte [Sobre limitações no Analytics](#) (consulte [About Limitations in Analytics](#) na página 880).
- Examine as informações sobre análises personalizadas. Se você tiver adicionado novos campos, poderá usar esses campos personalizados em uma análise. Se você tiver alterado os nomes de exibição dos campos, os novos nomes de exibição serão usados para as análises.

**OBSERVAÇÃO:** se você tiver selecionado a opção de adicionar novos valores da lista de opções ao importar dados, esses novos valores não serão exibidos nos relatórios até que a próxima execução ETL seja concluída. Portanto, não será possível usar os novos valores da lista de opções como filtros durante esse período.

**OBSERVAÇÃO:** os campos de informações relacionadas personalizados não são expostos no Analytics. Em vez disso, você deve usar os campos originais referenciados pelos campos de informações relacionadas personalizados para relatórios.

### **Para criar uma análise personalizada**

- 1 Clique na guia Analytics.
- 2 Na página inicial, sob o painel Criar, clique em Análise.
- 3 Clique em uma área de assunto Análise histórica ou em uma área de assunto Relatório em tempo real.

### **Tópicos relacionados**

- [Selecionando Áreas de Assunto](#) (consulte [Selecting Subject Areas](#) na página 890)

### **About Limitations in Analytics**

The limitations of reports are listed in the following sections.

## Description Text Limits

The number of characters that can appear in the Description Extended field in a report is limited to a maximum of 1,999. However, in some cases, the limit is 1,000 characters. Oracle CRM On Demand determines how many characters can appear by calculating the number of bytes that are needed to store the first 1,999 characters of the text. Some characters require more than one byte of storage, for example, certain characters in the Chinese language. If the number of bytes required to store the first 1,999 characters is more than 4,000, then only the first 1,000 characters can appear. If the number of bytes required to store the first 1,999 characters is less than 4,000, then the first 1,999 characters can appear.

For other Description fields, the maximum number of characters that can appear is also limited. The limit for these fields can be 255 characters, 1,000 characters, or 1,999 characters, depending on the field and the record type.

## Maximum Number of Records

The maximum number of records that can appear is as follows:

- **Table view.** For this view, the maximum size for an analysis is 700,000 rows (maximum of 10,000 rows displayed at a time). If you attempt to display more than 700,000 rows, then Oracle CRM On Demand displays an error message about exceeding the maximum number of records. When downloading using the Excel, CSV, or Tab Delimited options under the Data export options, the maximum number of rows that can be downloaded is 700,000. When downloading using any other option (PDF, Excel, Powerpoint, or Web Archive (Mime HTML) under the Export options, or the XML option under the Data options), the maximum number of rows that can be downloaded is 65,000.
- **Drop-down lists.** The maximum number of values that can show in drop-down lists is 1,000. This number includes the drop-down lists in filter conditions and report prompts, dashboard prompts, table view prompts, pivot table view prompts, and graph view prompts.

## Drop Target Limits

The Layout pane in a view editor can contain one or more drop targets, depending on the view type. A drop target is an area where you place one or more columns to specify the position and purpose of the columns in the layout. The columns that you place in the Sections drop target divide a view into sections based on the different values in the columns. The following table shows the maximum number of sections that you can have for each type of view.

View Type	Maximum Number of Sections
Table	1000
Graph	25
Pivot Table	1000
Treemap	50
Simple Trellis	10
Advanced Trellis	25

## Pivot Table View Limits

The following limits apply to Pivot Table views:

- The maximum number of cells that can be displayed is 750,000. If this limit is exceeded at runtime, then an error message is displayed. In addition, the user who is running the analysis cannot export the results.

- The maximum number of records that can be returned by a query for processing is 40,000, and the maximum number of cells that can be populated is 150,000. If one or both of these limits are exceeded at runtime, then an error message is displayed.
- Depending on the option that was selected from the Data Viewing options in the Pivot Table properties, an error might be returned at runtime if a column that was added to the Columns drop target for the Pivot Table view returns more than 1,000 values. If the Content paging option was selected, then an error is returned and the user who is running the analysis cannot view or export the analysis. If the Fixed headers with scrolling content option was selected, then an error is not returned. The user who is running the analysis can scroll to view all of the content in the analysis. However, if the user wants to export the analysis, then the user must select one of the Data export options (Excel, CSV, Tab Delimited, or XML). If the user selects any other option, then the export file is empty.

### Catalog Page Display Limit

The maximum number of objects that can be displayed in the Catalog page is 300, although more than this number of objects can exist in the catalog. If an object is not displayed on the Catalog page, then you can use the search functionality to find the object. In addition, you can save objects in folders and subfolders, to make the objects easier to locate. You can save all types of objects, including dashboards, in folders and subfolders.

### Time Limit for Query Execution

Analytics provides optimal performance for queries and reports while balancing the performance of Oracle CRM On Demand. To minimize the negative effect of long-running queries or run-away queries on the overall performance of Analytics, a time limit has been enabled for both real-time and historical reports. Queries that exceed the time limit generate a Timeout error message. For information about specific timeout limits that are applicable to your instance of Oracle CRM On Demand, contact Customer Care. For all instances, the maximum query time cannot exceed 10 minutes for Real-Time Reporting subject areas and 180 minutes for Historical Analytics subject areas. For information on optimizing query execution time, see About Report Performance (consulte [Sobre o desempenho do relatório](#) na página 1157) and Optimizing Performance (consulte [Otimizando o desempenho](#) na página 1158).

### 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 \(na página 870\)](#).

### Exchange Rates

If your company has more than one active currency, your company administrator must set up exchange rates for each currency. Changes made to exchange rates appear in reports after the nightly refresh of analytics data. A single exchange rate is determined for each month, and all transactions within the month use that rate.

Some record types have multiple date fields. Only one date field is used to determine the month's exchange rate. For asset currency conversions, the Purchase Date field determines the month used. For an opportunity, the Opportunity Close Date that is closest to the Exchange Rate Effective Date is used.

### Localization Settings

If you change your default language, the reporting elements display in the newly selected language. However, the data in reports or dashboards depends on your company's default language regardless of your chosen language.

### Date Support

Analytics supports date analysis of metrics through the date dimension for 41 years (2000 to 2040) for companies using calendar-quarter or standard, fiscal-calendar models. For companies using custom fiscal calendar, Analytics can support date analysis of metrics only for the years defined in Oracle CRM On Demand.

The exchange rate table supports only dates ranging from the year 2000 to the year 2040. If an analysis includes fields from more than one folder, then Oracle CRM On Demand might perform table joins that include the exchange rate table. In this situation, if a date is outside the range that is supported by the exchange rate table, then the record will be excluded from the results.

Date dimensions are set up differently in Historical Analytics subject areas than in Real-time Reporting subject areas. In Historical Analytics subject areas there is only one date dimension (standard or canonical), and there might be one or multiple sets of metrics using different dates, so these metrics can be reported by any date within the desire range. In Real-time Reporting subject areas, there are one or multiple date dimensions (role-playing) and only a single set of metrics, so these metrics can be analyzed using different date dimensions.

For example, consider the Opportunity History Analytics subject area, which contains one date dimension (Close Date) and two sets of metrics. The default set of metrics, Opportunity Metrics, is based on the Close Date, but there is also another set of metrics, Opportunity Metrics by Open Date, to allow analysis of opportunities by an open date. However, the Opportunities Real-time Reporting subject area contains two date dimensions: Date Opened and Close Date, and one set of metrics (Opportunity Metrics). The advantage of using the date dimension of the Historical Analytics subject area is that it allows analysis of various related metrics for the entire period using any date within the desire range in a single report.

The following table summarizes the set up of the date dimensions between Historical Analytics and Real-time Reporting subject areas.

Characteristic	Historical Analytics Subject Areas	Real-time Reporting Subject Areas
Date dimensions	One	One or multiple
Sets of metrics	One or multiple	One

### Time Support

Dates and times shown in reports are displayed in the company's time zone, so that everyone using the report can view consistent data. It is possible to display dates and times in the user's time zone (for Real-time Reporting subject areas only) if the company administrator has enabled the User Time Zone Support for Reporting Subject Areas field and if this field is selected in the user's profile. Changing this setting affects only reports that you display and does not affect reports that other users display. When sharing reports, the date and time information that you see might be different from the information that others see.

### User Quotas

User quotas are available for reporting in the following subject areas: Activities, Activity History, Opportunities, Opportunity History, Opportunity-Products, and Opportunity-Product History. You must be familiar with the following considerations when reporting user quotas:

- User quotas are related to your fiscal calendar definitions. If your fiscal calendar year uses 12 periods starting every July 1, then so does the user quotas. In reports, the user quota year is determined by the final period in the fiscal year. For example, if your fiscal year ends on June 30, 2011, then the user quota year 2011 is from July 1, 2010 through June 30, 2011.
- If your company changes the fiscal calendar definition, then you must delete and recreate user quotas if the quarterly and yearly roll-up of quota values for users must match the user quotas for Analytics. However, the user quota relation with the fiscal year in Analytics is still based on the year in which the last period of the fiscal year ends.
- User quotas are defined for the quota name, date (month or higher), and user. They are not defined at the opportunity level. If you try to report quota metrics and opportunity metrics with the opportunity dimension field, you might encounter ODBC errors. You might also encounter ODBC errors when the user quota is reported at a level of the dimension object that is lower than the defined level or the available level. For example, user quotas are defined at the month level. If you try to report at the date level, you might encounter an ODBC error.
- User quota metrics are always generated using Manager visibility regardless of the user's visibility. Hence, it is not possible for users who are not company administrators to report user quotas along with opportunity metrics when their visibility is set to Team visibility.
- You might experience ODBC errors if you report user quota metrics with a nonconforming dimension. For example, user quota metrics are not defined at the opportunity dimension in the Opportunity History subject area, and hence, you might experience ODBC errors if you tried to report user quota and opportunity metrics along with the opportunity dimension fields.
- If you define more than one quota for a given year, the user quota values shown in reports is an aggregation of all quota types for that year. You must use the filter by metric feature if you want the report to show user quota values of selected quota types for that year. For example, if Service Quota and License Quota are two quota types for the fiscal year 2009, and you want only Service Quota to be displayed in reports when reporting opportunity revenue, then use the following filter-metric formula on the user quota value column:  

```
FILTER("Quota Metric"."QUOTA VALUE" USING (Quota."QUOTA NAME" = 'Service Quota'))
```

### Custom Objects 01, 02, and 03 Associations

You cannot report on the many-to-many associations between Custom Objects 01, 02, and 03 with the following objects in Analytics:

- Activities
- Assets
- Leads
- Products

The many-to-many relationship is implemented only for Custom Objects 01, 02, and 03 and Account, Contact, Service Request, and Opportunity in Analytics. This many-to-many relationship is yet to be implemented between Custom Objects 01, 02, and 03 and Activities, Assets, Leads, and Products. However, you can report on the one-to-many relationship between these objects and Custom Objects 01, 02, and 03, using the Advanced Custom Objects real-time reporting subject area. You can display elements from the Activities dimension if you include an Activity metric in the report.

### Currency Conversion Limits

If a currency value is entered using a currency that is not the company's default currency, then Analytics converts that value to the company's default currency for use in reports. Large values that are acceptable for input in one currency may exceed value limits when converted to the company default currency. When this occurs, the report generation cannot be completed.

### Related Topic

- About Custom Objects Reporting (consulte [Sobre Relatórios de Objetos Personalizados](#) na página 886)

## Sobre Relatórios de Objetos Personalizados

O Analytics fornece suporte abrangente para objetos personalizados em relatórios, como se segue:

- Você pode reportar Objetos Personalizados 01, 02 e 03 e seu relacionamento muitos-para-muitos com contas, contatos, oportunidades e solicitações de serviço por meio das áreas de assunto especialmente dedicadas:
  - Área de assunto Relatório de contas e objetos personalizados (consulte [Área de assunto Relatório em tempo real de contas e objetos personalizados](#) na página 1002)
  - Área de assunto Relatório em tempo real de contatos e objetos personalizados (na página 1003)
  - Área de assunto Relatório em tempo real de oportunidades e objetos personalizados (consulte [Área de assunto Relatório em tempo real de objetos e objetos personalizados](#) na página 1004)
  - Área de assunto Relatório em tempo real de objetos personalizados e solicitações de serviço (na página 1005)
- É possível usar a Área de Assunto Relatórios em Tempo Real de Objetos Personalizados Avançados (consulte [Área de assunto Relatório em tempo real de objetos personalizados avançados](#) na página 981) para reportar o relacionamento entre Objetos Personalizados de 04 a 40 e muitos outros tipos de registro, incluindo Objetos Personalizados 01, 02 e 03.
- É possível usar a Área de Assunto Análise Histórica de Objetos Personalizados Avançados (consulte [Área de Assunto da Análise Histórica de Objetos Personalizados Avançados](#) na página 909) para gerar relatórios com base nos relacionamentos entre os Objetos Personalizados de 01 a 05 e contas, atividades, campanhas, contatos, leads, oportunidades e solicitações de serviço.

## Sobre como usar endereços em relatórios

Muitos relatórios requerem o uso de campos de endereço. No Oracle CRM On Demand, você pode gerar relatórios sobre endereços de duas maneiras diferentes, dependendo de suas necessidades. Na área do assunto ativo, uma pasta de endereços com a palavra Completo (por exemplo, Endereço de cobrança - Completo) nela fornece relatórios sobre todos os nove campos de endereço padrão incluídos no Oracle CRM On Demand. Para obter detalhes sobre como cada um deles é mapeado para o formato de endereço de países específicos, consulte Sobre o mapeamento de países e endereços (consulte [Sobre países e mapeamento de endereços](#) na página 1738).

Os campos incluídos da pasta Completa de endereços não podem ser obtidos nos relatórios. Os rótulos de campo são exibidos de forma sistemática, independentemente do país de cada registro ou país da empresa padrão do usuário no Oracle CRM On Demand.

A maioria dos outros campos de endereço da Área do assunto ativo (os que não estão na pasta Completo) podem ser obtidos quando incluídos nos relatórios. Os campos exibidos correspondem àqueles associados ao país da empresa padrão do usuário no Oracle CRM On Demand. No entanto, pode ser que nem todos os campos sejam exibidos se o país associado a um registro específico não for igual ao do país da empresa padrão do usuário no Oracle CRM On Demand.

## Suporte de Idioma das Listas de Opções no Analytics

O Analytics suporta a exibição dos valores da lista de opções no idioma de seu usuário além do idioma padrão da empresa. A tabela a seguir lista os tipos de registro que suportam estas listas de opções e o nome das subpastas da lista de opções. Cada subpasta contém um conjunto de campos da lista de opções que podem ser usadas para exibir os valores da lista de opções no idioma de usuário.

Tipo de Registro	Histórico ou Em Tempo Real	Nome da Subpasta
Conta	Histórico e Em Tempo Real	Campos da lista de opções da conta (Idioma do usuário)
Relacionamento da Conta	Histórico e Em Tempo Real	Campos da lista de opções Relacionamento da conta (Idioma do usuário)
Atividade	Histórico e Em Tempo Real	Campos da lista de opções da atividade (Idioma do usuário)
Avaliação	Em Tempo Real	Campos da lista de opções da avaliação (Idioma do usuário)
Ativo	Histórico e Em Tempo Real	Campos da lista de opções do ativo (Idioma do usuário)
Plano Comercial	Em Tempo Real	Campos da lista de opções do plano de negócios (Idioma do usuário)
Campanha	Histórico e Em Tempo Real	Campos da lista de opções Campanha (Idioma do usuário)
Contato	Histórico e Em Tempo Real	Campos da lista de opções do contato (Idioma do usuário)
Objeto Personalizado de 01 a 05	Histórico e Em Tempo Real	Campos da lista de opções Objeto personalizado nn (Idioma do usuário)
Objeto Personalizado de 06 a 40	Em Tempo Real	Campos da lista de opções Objeto personalizado nn (Idioma do usuário)
Evento	Histórico	Campos da lista de opções do evento (Idioma do usuário)
Plano Financeiro	Em Tempo Real	Campos da lista de opções Plano financeiro (Idioma do usuário)
Família	Histórico e Em Tempo Real	Campos da Lista de Opções da Família (Idioma do Usuário)
Lead	Histórico e Em Tempo Real	Campos da lista de opções Lead (Idioma do usuário)
Resposta à Mensagem	Histórico e Em Tempo Real	Campos da Lista de Opções de Resposta à Mensagem (Idioma do Usuário)
Plano de Envio de Mensagens	Histórico e Em Tempo Real	Campos da Lista de Opções do Plano de Envio de Mensagens (Idioma do Usuário)

Tipo de Registro	Histórico ou Em Tempo Real	Nome da Subpasta
Item do Plano de Envio de Mensagens	Histórico e Em Tempo Real	Campos da Lista de Opções do Item do Plano de Envio de Mensagens (Idioma do Usuário)
Oportunidade	Histórico e Em Tempo Real	Campos da lista de opções da oportunidade (Idioma do usuário)
Produto da Oportunidade	Histórico e Em Tempo Real	Campos da lista de opções Produto da oportunidade (Idioma do usuário)
Ordem	Em Tempo Real	Campos da Lista de Opções da Ordem (Idioma do Usuário)
Produto	Histórico e Em Tempo Real	Campos da lista de opções do produto (Idioma do usuário)
Cota	Histórico e Em Tempo Real	Campos da lista de opções Cota (Idioma do usuário)
Solicitação de Serviço	Histórico e Em Tempo Real	Campos da lista de opções da solicitação de serviço (Idioma do usuário)
Endereço Compartilhado	Histórico	Campos da lista de opções do endereço compartilhado (Idioma do usuário)
Solução	Histórico e Em Tempo Real	Campos da lista de opções da solução (Idioma do usuário)
Usuário	Histórico e Em Tempo Real	Campos da lista de opções do usuário (Idioma do usuário)

**OBSERVAÇÃO:** o tipo de registro Usuário nem sempre é exibido como a dimensão Usuário. Os outros nomes de dimensão usados pelo tipo de registro de Usuário são Aprovador, Aprovador final e Última aprovação por. Se o tipo de registro de usuário estiver contido em outro tipo de registro, esse tipo de registro será exibido no segundo nível da hierarquia como seria esperado. No entanto, a lista de opções de idioma do usuário e a lista de opções da empresa também serão exibidas no segundo nível da hierarquia e não abaixo do tipo de registro de usuário.

Para exibir os valores da lista de opções no idioma da empresa, continue usando os campos de lista de opções que estão diretamente nas pastas de dimensão padrão. Os campos da lista de opções, sufixados com o termo *Código*, disponíveis anteriormente na pasta principal, agora também estão disponíveis nas subpastas (Campos da lista de opções Conta (código), Campos da lista de opções Atividade (código) etc.) com o sufixo removido dos nomes de campo. É possível continuar a utilizar os campos LIC (código independente do idioma) e a versão otimizada dos campos da lista de opção base nos filtros de relatório para melhorar o desempenho da consulta.

Nos relatórios, os valores da lista de opções são exibidos no idioma selecionado do usuário ou da empresa. No entanto, os campos da lista de opções que não tiveram um valor selecionado na interface de usuário serão exibidos conforme mostrado na tabela a seguir. O comportamento de exibição do valor da lista de opções depende do tipo da lista de opções, que pode ser pré-criada ou indexada personalizada.

Esta tabela descreve o comportamento da exibição do valor da lista de opções para áreas de assunto Análise histórica.

Tipo da Lista de Opções	Código Independente do Idioma	Valor dependente do idioma da empresa	Valor dependente de idioma do usuário
Pré-criado	Não especificado	Não especificado ou em Branco. Se o valor for definido como Não especificado, este texto aparecerá no idioma selecionado da empresa.	Não especificado. Este texto aparece no idioma selecionado do usuário.
Indexado personalizado com ou sem valores personalizados definidos	Não especificado	Em branco.	Não especificado. Este texto aparece no idioma selecionado do usuário.

A tabela a seguir descreve o comportamento da exibição do valor da lista de opções das áreas de assunto Relatório em tempo real.

Tipo da Lista de Opções	Código Independente do Idioma	Valor dependente do idioma da empresa	Valor dependente de idioma do usuário
Pré-criado	Em branco	Não especificado. Este texto aparece no idioma selecionado da empresa.	Não especificado. Este texto aparece no idioma selecionado do usuário.
Indexado personalizado com valores personalizados definidos	Em branco	Não especificado. Este texto aparece no idioma selecionado da empresa.	Não especificado. Este texto aparece no idioma selecionado do usuário.
Indexado personalizado sem valores personalizados definidos	Em branco	Registros são excluídos.	Não especificado. Este texto aparece no idioma selecionado do usuário.

### Observações de uso nas áreas de assunto

Este tópico fornece informações sobre as área do assunto de data e hora, e períodos de cota.

#### Áreas de assunto de data e hora

Os períodos dos relatórios podem ser baseados no calendário fiscal da sua empresa, que pode ser diferente de um calendário padrão. Por exemplo, o ano fiscal da empresa pode começar em 1º de junho de cada ano do

calendário. Se a empresa tiver alterado recentemente o método de ano de calendário fiscal no Oracle CRM On Demand, revise cuidadosamente as análises históricas, caso elas incluam vários anos. Os dados dos relatórios baseados no método de calendário fiscal anterior não poderão ser alinhados com os dados que usam um método de novo calendário fiscal.

### Períodos de Cota

Os relatórios que incluem informações de cota por ano usam o mês de fechamento do ano. Embora na tela Cota, o ano mostre o mês inicial do período da cota, que é diferente dos relatórios. Por exemplo, se o período da cota for de novembro de 2009 a janeiro de 2010, a tela Cota mostrará o ano como 2009, mas os relatórios mostrarão o ano como 2010.

### Selecting Subject Areas

To select a subject area for a report, click the Analytics tab and then click Analysis in the Create pane.

The Select Subject Area page contains two categories of subject areas: Historical Analytics and Real-time Reporting. The subject areas in the Historical Analytics category generate reports that are historical and that show trend analyses, based on data that is refreshed nightly. The subject areas in the Real-time Reporting category provide up-to-the-second data analyses and real-time information.

Subject areas represent information pertinent to a particular area of the business, or the reporting and analysis needs of a particular audience. Subject area names correspond to the type of information that they contain, such as dimension objects (record types) and fact metrics, which the business users want to analyze. Subject area names organize and categorize this information in various folders.

### Historical Analytics Subject Areas

The following links provide detailed information on each subject area, including its business purpose, its relationship type (one-to-one, one-to-many, many-to-many, and so on), and a listing of the dimensions and metrics that are available:

- [Account Addresses Historical Analytics Subject Area](#) (consulte [Área de assunto Análise histórica dos endereços da conta](#) na página 896)
- [Account and Competitor Historical Analytics Subject Area](#) (consulte [Área de assunto Análise histórica da conta e do concorrente](#) na página 897)
- [Account and Partner Historical Analytics Subject Area](#) (consulte [Área de assunto Análise histórica da conta e do parceiro](#) na página 899)
- [Account and Related Account Historical Analytics Subject Area](#) (consulte [Área de assunto Análise histórica da conta e da conta relacionada](#) na página 901)
- [Account Contact Historical Analytics Subject Area](#) (consulte [Área de assunto Análise histórica dos contatos da conta](#) na página 903)
- [Account Hierarchy Historical Analytics Subject Area](#) (na página 904)
- [Account Historical Analytics Subject Area](#) (consulte [Área de assunto Análise histórica da conta](#) na página 905)
- [Account Team Historical Analytics Subject Area](#) (na página 906)
- [Activity Historical Analytics Subject Area](#) (consulte [Área de assunto Análise histórica da atividade](#) na página 907)
- [Advanced Custom Objects Historical Analytics Subject Area](#) (consulte [Área de Assunto da Análise Histórica de Objetos Personalizados Avançados](#) na página 909)
- [Asset Historical Analytics Subject Area](#) (na página 917)
- [Call Activity Historical Analytics Subject Area](#) (consulte [Área de assunto Análise histórica da atividade de chamada](#) na página 919)
- [Campaign Historical Analytics Subject Area](#) (consulte [Área de assunto Análise histórica da campanha](#) na página 920)

- Campaign Response Historical Analytics Subject Area (consulte [Área de assunto Análise histórica de resposta da campanha](#) na página 921)
- Contact Addresses Historical Analytics Subject Area (consulte [Área de assunto Análise histórica dos endereços do contato](#) na página 922)
- Contact Historical Analytics Subject Area (consulte [Área de assunto Análise histórica do contato](#) na página 923)
- Contact Interests Historical Analytics Subject Area (consulte [Área de assunto Análise histórica dos interesses do contato](#) na página 924)
- Contact Revenue Historical Analytics Subject Area (consulte [Área de assunto Análise histórica da receita do contato](#) na página 924)
- [Contact Team Historical Analytics Subject Area \(na página 925\)](#)
- Deal Registration Historical Analytics Subject Area (consulte [Área de assunto Análise histórica do registro de negócio](#) na página 926) (Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition only)
- Deal Registration Product Revenue Historical Analytics Subject Area (consulte [Área de assunto Análise histórica de receita do produto do registro de negócio](#) na página 928) (Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition only)
- Dealer Historical Analytics Subject Area (consulte [Área de assunto Análise histórica da concessionária](#) na página 929) (Oracle CRM On Demand Automotive Edition only)
- [Event Historical Analytics Subject Area \(na página 930\)](#)
- Household Historical Analytics Subject Area (consulte [Área de assunto Análise histórica de família](#) na página 931) (Oracle CRM On Demand Financial Services Edition only)
- Lead Historical Analytics Subject Area (consulte [Área de assunto Análise histórica de lead](#) na página 933)
- [Lead Team Historical Analytics Subject Area \(na página 934\)](#)
- MDF Request Historical Analytics Subject Area (consulte [Área de assunto Análise histórica da solicitação MDF](#) na página 935) (Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition only)
- Opportunity and Competitor Historical Analytics Subject Area (consulte [Área de assunto Análise histórica da oportunidade e do concorrente](#) na página 937)
- Opportunity and Partner Historical Analytics Subject Area (consulte [Área de assunto Análise histórica de oportunidade e parceiro](#) na página 939)
- Opportunity Contact Historical Analytics Subject Area (consulte [Área de assunto Análise histórica do contato da oportunidade](#) na página 941)
- Opportunity Historical Analytics Subject Area (consulte [Área de assunto Análise histórica de oportunidade](#) na página 941)
- Opportunity Product Revenue Historical Analytics Subject Area (consulte [Área de assunto Análise histórica de receita do produto da oportunidade](#) na página 943)
- Opportunity Team Historical Analytics Subject Area (consulte [Área de assunto Análise histórica da equipe da oportunidade](#) na página 944)
- Partner Historical Analytics Subject Area (consulte [Área de assunto Análise histórica do parceiro](#) na página 945) (Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition only)
- Personalized Content Delivery Historical Analytics Subject Area (consulte [Área de Assunto Análise Histórica de Entrega de Conteúdo Personalizado](#) na página 946)
- Pipeline Historical Analytics Subject Area (consulte [Área de assunto Análise histórica de pipeline](#) na página 949)
- Portfolio Historical Analytics Subject Area (consulte [Área de assunto Análise histórica do portfólio](#) na página 950) (Oracle CRM On Demand Financial Services Edition only)
- Product Historical Analytics Subject Area (consulte [Área de assunto Análise histórica de produto](#) na página 951)
- Quote Historical Analytics Subject Area (consulte [Área de assunto Análise histórica de cota](#) na página 952)

- [Sales Stage Historical Analytics Subject Area](#) (consulte [Área de assunto Análise histórica do estágio de vendas](#) na página 953)
- [Service Request Historical Analytics Subject Area](#) (na página 954)
- [Service Request Team Historical Analytics Subject Area](#) (na página 955)
- [Shared Activities Historical Analytics Subject Area](#) (consulte [Área de Assunto Análise Histórica de Atividades Compartilhadas](#) na página 956)
- [Shared Address Historical Analytics Subject Area](#) (consulte [Área de assunto Análise histórica de endereço compartilhado](#) na página 957)
- [Solutions Historical Analytics Subject Area](#) (consulte [Área de assunto Análise histórica de soluções](#) na página 958)
- [Special Pricing Product Historical Analytics Subject Area](#) (consulte [Área de assunto Análise histórica do produto com preço especial](#) na página 959)
- [Usage Tracking Analysis Historical Analytics Subject Area](#) (consulte [Análise histórica de análise de controle de uso - Área de assunto](#) na página 961)

### Real-time Reporting Subject Areas

The following links provide detailed information on each subject area, including its business purpose, its relationship type (one-to-one, one-to-many, many-to-many, and so on), and a listing of the dimensions and metrics that are available:

- [Account Contacts Real-Time Reporting Subject Area](#) (consulte [Área de assunto Relatório em tempo real de contatos da conta](#) na página 971)
- [Account Revenues Real-Time Reporting Subject Area](#) (consulte [Área de assunto Relatório em tempo real de receitas da conta](#) na página 971)
- [Account Team Real-Time Reporting Subject Area](#) (consulte [Área de Assunto de Relatório em Tempo Real da Equipe da Conta](#) na página 972)
- [Accounts Real-Time Reporting Subject Area](#) (consulte [Área de assunto Relatório em tempo real de contas](#) na página 973)
- [Accounts and Competitors Real-Time Reporting Subject Area](#) (consulte [Área de assunto Relatório em tempo real de contas e concorrentes](#) na página 975)
- [Accounts and Partners Real-Time Reporting Subject Area](#) (consulte [Área de assunto Relatório em tempo real de contas e parceiros](#) na página 976)
- [Accounts and Related Accounts Real-Time Reporting Subject Area](#) (consulte [Área de assunto Relatório em tempo real de contas e contas relacionadas](#) na página 978)
- [Activities Real-Time Reporting Subject Area](#) (consulte [Área de assunto Relatório em tempo real de atividades](#) na página 980)
- [Advanced Custom Objects Real-Time Reporting Subject Area](#) (consulte [Área de assunto Relatório em tempo real de objetos personalizados avançados](#) na página 981)
- [Assessments Real-Time Reporting Subject Area](#) (consulte [Área de assunto Relatório em tempo real de avaliações](#) na página 994)
- [Assets Real-Time Reporting Subject Area](#) (na página 995)
- [Books Real-Time Reporting Subject Area](#) (consulte [Área de assunto Relatório em tempo real de livros](#) na página 996)
- [Business Planning Real-Time Reporting Subject Area](#) (consulte [Área de assunto Relatório em tempo real de planejamento comercial](#) na página 997)
- [Campaigns Real-Time Reporting Subject Area](#) (consulte [Área de assunto Relatório em tempo real de campanhas](#) na página 998)
- [Contact Relationships Real-Time Reporting Subject Area](#) (consulte [Área de assunto Relatório em tempo real de relacionamentos do contato](#) na página 999)

- [Contact Team Real-Time Reporting Subject Area](#) (consulte [Área de Assunto de Relatório em Tempo Real da Equipe do Contato](#) na página 1000)
- [Contacts Real-Time Reporting Subject Area](#) (consulte [Área de assunto Relatório em tempo real de contatos](#) na página 1001)
- [Custom Objects and Accounts Real-Time Reporting Subject Area](#) (consulte [Área de assunto Relatório em tempo real de contas e objetos personalizados](#) na página 1002)
- [Custom Objects and Contacts Real-Time Reporting Subject Area](#) (consulte [Área de assunto Relatório em tempo real de contatos e objetos personalizados](#) na página 1003)
- [Custom Objects and Opportunities Real-Time Reporting Subject Area](#) (consulte [Área de assunto Relatório em tempo real de objetos e objetos personalizados](#) na página 1004)
- [Custom Objects and Service Requests Real-Time Reporting Subject Area](#) (consulte [Área de assunto Relatório em tempo real de objetos personalizados e solicitações de serviço](#) na página 1005)
- [Custom Objects Real-Time Reporting Subject Area](#) (consulte [Área de assunto Relatório em tempo real de objetos personalizados](#) na página 1006)
- [Events Real-Time Reporting Subject Area](#) (na página 1008)
- [Forecasts Real-Time Reporting Subject Area](#) (consulte [Área de assunto Relatório em tempo real de previsões](#) na página 1009)
- [Households Real-Time Reporting Subject Area](#) (consulte [Área de assunto Relatório em tempo real de família](#) na página 1013) (Oracle CRM On Demand Financial Services Edition only)
- [Lead Team Real-Time Reporting Subject Area](#) (consulte [Área de assunto Relatório em tempo real da equipe de lead](#) na página 1015)
- [Leads Real-Time Reporting Subject Area](#) (consulte [Área de assunto Relatório em tempo real de leads](#) na página 1016)
- [Opportunities Real-Time Reporting Subject Area](#) (consulte [Área de assunto Relatório em tempo real de oportunidades](#) na página 1018)
- [Opportunities and Competitors Real-Time Reporting Subject Area](#) (consulte [Área de assunto Relatório em tempo real de oportunidades e concorrentes](#) na página 1019)
- [Opportunities and Partners Real-Time Reporting Subject Area](#) (consulte [Área de assunto Relatório em tempo real de oportunidades e parceiros](#) na página 1021)
- [Opportunity Contacts Real-Time Reporting Subject Area](#) (consulte [Área de assunto Relatório em tempo real de contatos da oportunidade](#) na página 1022)
- [Opportunity Product Revenues Real-Time Reporting Subject Area](#) (consulte [Área de assunto Relatório em tempo real de receitas de produto da oportunidade](#) na página 1023)
- [Opportunity Team Real-Time Reporting Subject Area](#) (consulte [Área de assunto Relatório em tempo real da equipe de oportunidade](#) na página 1024)
- [Orders Real-Time Reporting Subject Area](#) (consulte [Área de assunto Relatório em tempo real de ordens](#) na página 1024)
- [Partners Real-Time Reporting Subject Area](#) (consulte [Área de assunto Relatório em tempo real de parceiros](#) na página 1025) (Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition only)
- [Personalized Content Delivery Real-Time Reporting Subject Area](#) (consulte [Área de assunto Relatório em tempo real de entrega de conteúdo personalizado](#) na página 1026)
- [Quotes Real-Time Reporting Subject Area](#) (consulte [Área de assunto Relatório em tempo real de cotas](#) na página 1028)
- [Service Request Team Real-Time Reporting Subject Area](#) (consulte [Área de Assunto de Relatório em Tempo Real da Solicitação de Serviço](#) na página 1029)
- [Service Requests Real-Time Reporting Subject Area](#) (na página 1030)
- [Shared Activities Real-Time Reporting Subject Area](#) (consulte [Área de assunto Relatório em tempo real de atividades compartilhadas](#) na página 1031)

- Solutions Real-Time Reporting Subject Area (consulte [Área de assunto Relatório em tempo real de soluções](#) na página 1032)
- Special Pricing Products Real-Time Reporting Subject Area (consulte [Área de assunto Relatório em tempo real de produtos com preço especial](#) na página 1033)
- Vehicles Real-Time Reporting Subject Area (consulte [Área de assunto Relatório em tempo real de veículos](#) na página 1034)

The following table shows the five types of subject areas that Analytics uses.

Subject Area Type	Description
Simple	<p>This subject area type consists of a single fact table that contains all the metrics of the driving record type. The report always provides a result that can be understood. In other words, whatever combination of attributes and metrics you select for your report, the report always returns a result that reflects the data in Oracle CRM On Demand.</p> <p>Simple subject areas are appropriate when you want to report on a single set of metrics. They allow you to drill down on the detail in transactional data.</p>
Multifact	<p>This subject area type consists of two or more fact tables at different dimensional levels. The fact tables are joined by conformed (shared) dimensions. Multifact allows you to perform combined fact analysis.</p> <p>Not all dimensions have a relationship with all the fact tables. For example, the quota metric table has a relationship only with the Owned By User, Quota, and the Date dimensions. These dimensions are also called conforming dimensions in dimensional-modeling terminology. In a multifact subject area, if you select attributes from a dimension and a metric from a fact, and they have no direct relationship with each other, then your report will not work correctly. In some cases, the metric field is empty, or an error appears in the report.</p> <p>Multifact subject areas are appropriate when you want to report on multiple, yet related, sets of metrics.</p>
Summary	<p>This subject area type consists of a single summarized fact table. It allows you to perform summary analysis of metrics using a key dimension. It is called <i>summary</i>, because it provides summary information for a specific dimension or record type in Oracle CRM On Demand analytics, such as the Account record type. From this subject area, you can obtain all the CRM functionality related metrics, such as sales revenue, service request, activity, and lead metrics.</p> <p>Summary subject areas are appropriate when you want summaries of metrics, using a key dimension, but without analyzing these metrics, using other dimensions.</p>
Many-to-Many (M:M)	<p>This subject area type represents both many-to-many and one-to-many relationships between two record types. It contains a fact table but it might also be a subject area without a fact table.</p> <p>The one-to-many relationship between Custom Object 01 and Account can also be reported from this subject area. However, if you want to report on the many-to-one relationship between Account and Custom Object 01, then do not use this subject area. The Custom Object 01 subject area, which is a simple design subject area, allows you to report on all of the many-to-one relationships between all the standard record types and Custom Object 01.</p>

Subject Area Type	Description
	The Many-to-Many subject areas are the only ones that you can use to report on the many-to-many and one-to-many relationships between record types.
Federated	This subject area type allows you to report on both one-to-many and many-to-one relationships between the Custom Object record types and other record types, but not on many-to-many relationships.

The first four types of subject areas mentioned (Simple, Multifact, Summary, and Many-to-Many) are standard subject areas. The fifth type of subject area is a federated subject area for custom objects.

### Standard Subject Areas

Standard subject areas are intended to report on the relationship among standard record types, including Custom Objects 01, 02, and 03. Standard record types and Custom Objects 01, 02, and 03 can have the following relationships:

- One-to-many
- Many-to-one
- Many-to-many

Oracle CRM On Demand provides dedicated subject areas that allow the reporting of a many-to-one relationship between a standard record type and other record types. For example, the Opportunities subject area allows the reporting of an opportunity record type's relationship with other record types. Dedicated subject areas also allow the reporting of a many-to-many relationship between two record types. For example, the Opportunity and Partner History subject area allows the reporting of a many-to-many relationship between opportunity and partner record types.

### Federated Subject Areas

There are two Federated subject areas:

- The Advanced Custom Objects Real-Time Reporting subject area allows you to report on the relationships between Custom Objects 04 through 40 and multiple other record types, including Custom Objects 01, 02, and 03. All types of relationships can be reported on using this subject area, except for the many-to-many relationship between Custom Objects 04 through 40 and other record types, which is not supported directly by Oracle CRM On Demand.  
The Advanced Custom Objects Real-Time Reporting subject area is the only subject area that unites the reporting of all custom objects and their associated objects under a single subject area.
- The Advanced Custom Objects Historical Analytics subject area allows you to report on the relationships between Custom Objects 01 through 05 and accounts, activities, campaigns, contacts, leads, opportunities, partners, and service requests.

In a Federated subject area, the concept of a single driving record type does not apply. The lack of a driving record type means that you must always add a default metric to the analysis. Because a federated subject area does not have a single driving object, the analysis must always contain a metric in order to choose a relationship path among objects. In non-Federated subject areas, you do not need to choose a metric because the relationship is defined already in the repository using an implicit fact metric.

A Federated subject area provides access to the metrics for the supported related record types, so that you can build a summary report for the related metrics. Using the Advanced Custom Objects Real-Time Reporting subject area, you can build a summary analysis that includes most of the record types in Oracle CRM On Demand.

With a Federated subject area, you can build analyses that show the one-to-many and many-to-many relationships for the supported record types. In the many-to-many design, you must use the subject area for the standard record type (for example, the Account record type) and the custom object subject area to report on the one-to-many relationship, and you must use the custom object subject area to report on the one-to-many

relationship between other record types and that custom object. By using the Advanced Custom Objects Real-Time Reporting subject area and the Advanced Custom Objects Historical Analytics subject area, you can have access to both types of relationships. However, a many-to-many analysis is not available in these subject areas.

### Record Type Renaming in Analytics

Oracle provides record type renaming in analytics for all standard record types. Company administrators can rename record types in Oracle CRM On Demand. These new names are reflected in the analytics part of Oracle CRM On Demand. The renamed record types appear with their new names in subject areas, reports, and dashboards. For example, if a company administrator changes the account record type name to *Physician* in Oracle CRM On Demand, then the word *Account* is replaced in all of the answers and subject areas. So, the subject area *Account Address* becomes *Physician Address*. The subject area *Account Metrics* becomes *Physician Metrics*, and so on.

### Row\_ID and Object ID

For each record type in a subject area (such as account, activity, asset, and so on) the Row\_ID field in the database is mapped to a field named <object> ID, for example, one of the following: Account ID, Lead ID, Service Request ID, and so on.

### Optimized Custom Fields

Some dimensions have custom fields that are optimized to reduce the query time when they are used in filters. Optimized custom fields are in folders where the name ends with Optimized Custom Fields, Optimized Custom Metrics, or Optimized Picklist Fields (Code), such as Account Optimized Custom Fields, Opportunity Optimized Custom Metrics, and Account Optimized Picklist Fields (Code). Numeric custom fields, such as those with a type of CUR, INT, or NUM, are available as metrics in the optimized custom metrics folder, if the record type is the driving object in a specific subject area. For example, the Account record type is the driving object in the Account History subject area.

Some dimensions in real-time subject areas have fields that are optimized for reducing the query time when they are used in filters. Optimized fields end with the words Code or UTC. For example, the Account dimension has an Account Type field. There is also an Account Type Code field, which is the optimized version of the Account Type field. Similarly, there is an Indexed Date UTC field, which is the optimized version of the Indexed Date field. Using the optimized field in the filter generates faster queries. This method is faster than using the standard field. For information on using optimized filtering fields, see [Using Optimized Filtering Fields](#) (consulte [Usando campos de filtragem otimizados](#) na página 1034).

### 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](#) (na página 1036).

## Área de assunto Análise histórica dos endereços da conta

### Disponibilidade

Essa área de assunto está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

### Finalidade Comercial

Esta área de assunto permite reportar o relacionamento muitos-para-muitos entre contas e endereços. Em outras áreas de assunto, é possível reportar apenas o endereço principal de uma conta. Porém, esta área de assunto permite reportar todos os endereços de uma conta, com campos personalizados e um endereço compartilhado por várias contas.

### Tipo de Relacionamento

Muitos para muitos

## Dimensões

Essa área do assunto oferece as seguintes dimensões:

- Conta
- Endereço

## Métricas

- Métricas de Endereço
  - Número (#) de Endereços de Conta

## Observações de Uso

A dimensão de conta inclui uma hierarquia de livros, que permite analisar métricas e atributos relacionados em qualquer nível.

A pasta Campos Personalizados do Endereço da Conta é mapeada apenas para campos personalizados dos Endereços da Conta. Se um endereço compartilhado for associado a uma conta, apenas os campos personalizados adicionados por meio da opção de Edição dos endereços da conta estarão disponíveis para geração de relatórios, e não os campos personalizados do endereço compartilhado.

## Área de assunto Análise histórica da conta e do concorrente

### Disponibilidade

Essa área de assunto está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

### Finalidade Comercial

Essa área de assunto permite informar o relacionamento muitos-para-muitos entre contas e contas do concorrente. Essa área de assunto é muito parecida com as áreas de assunto de conta. A única diferença é que ela inclui a dimensão do concorrente, que tem um relacionamento muitos-para-muitos com o tipo de registro de conta. Esta área de assunto permite a criação de relatórios que mostram todos os concorrentes de uma conta. Como essa área de assunto representa o relacionamento muitos-para-muitos entre contas e contas do concorrente, as contas que não estão associadas a pelo menos uma conta de concorrente não pode ser informadas usando essa área de assunto. Os atributos que definem o relacionamento entre contas de concorrente que estão disponíveis para o relatório incluem:

- Contato Principal
- Função
- Reverter Função
- Data de Início
- Data de Término
- Pontos Fortes
- Pontos Fracos
- Comentários

### Tipo de Relacionamento

Muitos para muitos

### Dimensões

Essa área do assunto possui as seguintes dimensões:

- Conta
- Concorrente da Conta
- Campanha
- Data

- Propriedade do Usuário
- Contato do relacionamento
- Território

## Métricas

Veja a seguir a lista completa de métricas dessa área do assunto:

- Métricas da Conta
  - Métricas Personalizadas da Conta
  - Número de Contas
  - Número (nº) de contas com oportunidades
  - Número de Atividades
  - Número de Contatos
  - Números de Leads
  - Número (nr.) de leads arquivados
  - Número (nr.) de leads qualificados
  - Número (nr.) de leads rejeitados
  - Número (nr.) de leads convertidos em oportunidades (Definição: o número de leads que foram convertidos em oportunidades.)
  - Número (nr.) de leads que resultam em oportunidade perdida
  - Número (nr.) de leads que resultam em oportunidade ganha (Definição: o número de leads que foram convertidos em oportunidades e estão no estágio de vendas Fechada/Ganha.)
  - Número de Solicitações de Serviço
  - Número (nr.) de SSs canceladas
  - Número (nº) de SSs fechadas
  - Número (nr.) de SSs abertas
  - Número (nº) de SSs pendentes
  - Número de Oportunidades
  - Número de Vitórias
  - Receita Potencial
  - Receita Potencial (000)
  - Receita média potencial
  - Idade média da SS aberta
  - Média (méd.) de dias para fechar SS
  - Média (méd.) de minutos para fechar SRs
  - Idade média (méd.) da SS aberta (minutos)
  - Média de dias para fechar oportunidade (Definição: o número total de dias para fechar a oportunidade dividido pelo número de sucessos).
  - Receita Fechada
  - Receita Fechada (000)
  - Receita média fechada
  - Receita
  - Receita (000)
  - Receita Fechada do Produto
  - Média da Receita
  - Receita
  - Receita do Produto (000)
  - Receita Fechada do Produto (000)

## Observações de Uso

Esta área de assunto faz parte de um grupo de áreas de assunto relacionadas. Todas as áreas de assunto deste grupo têm as mesmas métricas e compartilham a maioria das dimensões. A única diferença entre elas é que a primeira dimensão da lista é específica à área de assunto. As áreas de assunto deste grupo são:

- Histórico da conta e do concorrente
- Histórico da conta e do parceiro
- Histórico da conta e da conta relacionada

A dimensão de conta inclui uma hierarquia de livros, que permite analisar métricas e atributos relacionados em qualquer nível.

## Dimensão do Contato do Relacionamento

Contas podem ser vinculadas a uma conta como concorrentes. Todas as contas que são vinculadas a uma conta como concorrentes são listadas na seção de informações relacionadas Concorrentes da Conta da página Detalhes da Conta. O relacionamento entre duas contas que são vinculadas dessa maneira também pode ter um contato principal que é diferente dos contatos principais nas contas vinculadas.

Para extrair informações sobre o contato principal para o relacionamento entre a conta e o concorrente, selecione as colunas na dimensão Contato do Relacionamento. Para extrair informações sobre o contato principal da conta, selecione as colunas na pasta Contato Principal na dimensão Conta. Para extrair informações sobre o contato principal de um concorrente, selecione as colunas na pasta Contato Principal na dimensão Concorrente da Conta.

## Área de assunto Análise histórica da conta e do parceiro

### Disponibilidade

Essa área de assunto está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

### Finalidade Comercial

Essa área de assunto permite informar o relacionamento muitos-para-muitos entre contas e contas de parceiros. Essa área de assunto é muito parecida com as áreas de assunto de conta. A única diferença é que ela inclui a dimensão de parceiro, que tem um relacionamento muitos-para-muitos com o tipo de registro de conta. Esta área permite a criação de relatórios que mostram todos os parceiros de uma conta. Como essa área de assunto representa o relacionamento muitos-para-muitos entre contas e contas do concorrente, as contas que não estão associadas a pelo menos uma conta de concorrente não podem ser informadas usando essa área de assunto. Os atributos que definem o relacionamento entre contas de parceiro disponíveis para o relatório incluem:

- Contato Principal
- Função
- Reverter Função
- Data de Início
- Data de Término
- Pontos Fortes
- Pontos Fracos
- Comentários

### Tipo de Relacionamento

Muitos para muitos

### Dimensões

Essa área do assunto possui as seguintes dimensões:

- Conta

- Parceiro da Conta
- Campanha
- Data
- Propriedade do Usuário
- Contato do relacionamento
- Território

### Métricas

Veja a seguir a lista completa de métricas dessa área do assunto:

- Métricas da Conta
  - Métricas Personalizadas da Conta
  - Número de Contas
  - Número (nº) de contas com oportunidades
  - Número de Atividades
  - Número de Contatos
  - Números de Leads
  - Número (nr.) de leads arquivados
  - Número (nr.) de leads qualificados
  - Número (nr.) de leads rejeitados
  - Número (nr.) de leads convertidos em oportunidades (Definição: o número de leads que foram convertidos em oportunidades.)
  - Número (nr.) de leads que resultam em oportunidade perdida
  - Número (nr.) de leads que resultam em oportunidade ganha (Definição: o número de leads que foram convertidos em oportunidades e estão no estágio de vendas Fechada/Ganha.)
  - Número de Solicitações de Serviço
  - Número (nr.) de SSs canceladas
  - Número (nº) de SSs fechadas
  - Número (nr.) de SSs abertas
  - Número (nº) de SSs pendentes
  - Número de Oportunidades
  - Número de Vitórias
  - Receita Potencial
  - Receita Potencial (000)
  - Receita média potencial
  - Idade média da SS aberta
  - Média de dias para fechar SS
  - Média de minutos para fechar SSs
  - Idade média da SS aberta (Minutos)
  - Média de dias para fechar oportunidade (Definição: o número total de dias para fechar a oportunidade dividido pelo número de sucessos).
  - Receita Fechada
  - Receita Fechada (000)
  - Média da Receita Fechada
  - Receita
  - Receita (000)
  - Receita Fechada do Produto
  - Média da Receita

- Receita
- Receita do Produto (000)
- Receita Fechada do Produto (000)

### Observações de Uso

Esta área de assunto faz parte de um grupo de áreas de assunto relacionadas. Todas as áreas de assunto deste grupo têm as mesmas métricas e compartilham a maioria das dimensões. A única diferença entre elas é que a primeira dimensão da lista é específica à área de assunto. As áreas de assunto deste grupo são:

- Histórico da conta e do concorrente
- Histórico da conta e do parceiro
- Histórico da conta e da conta relacionada

A dimensão de conta inclui uma hierarquia de livros, que permite analisar métricas e atributos relacionados em qualquer nível.

### Dimensão do Contato do Relacionamento

Contas podem ser vinculadas a uma conta como parceiras. Todas as contas que são vinculadas a uma conta como parceiras são listadas na seção de informações relacionadas Parceiros da Conta da página Detalhes da Conta. O relacionamento entre duas contas que são vinculadas dessa maneira também pode ter um contato principal que é diferente dos contatos principais nas contas vinculadas.

Para extrair informações sobre o contato principal para o relacionamento entre a conta e o parceiro, selecione as colunas na dimensão Contato do Relacionamento. Para extrair informações sobre o contato principal da conta, selecione as colunas na pasta Contato Principal na dimensão Conta. Para extrair informações sobre o contato principal de um parceiro, selecione as colunas na pasta Contato Principal na dimensão Parceiro da Conta.

### Área de assunto Análise histórica da conta e da conta relacionada

#### Disponibilidade

Essa área de assunto está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

#### Finalidade Comercial

Essa área de assunto permite informar o relacionamento muitos-para-muitos entre contas e contas relacionadas. Essa área de assunto é muito parecida com as áreas de assunto de conta. A única diferença é que ela inclui a dimensão da conta relacionada, que tem um relacionamento muitos-para-muitos com o tipo de registro de conta. Esta área permite a criação de relatórios que mostram todas as contas relacionadas de uma conta. Como essa área de assunto representa o relacionamento muitos-para-muitos entre contas e contas do concorrente, as contas que não estão associadas a pelo menos uma conta de concorrente não podem ser informadas usando essa área de assunto. Os atributos que definem o relacionamento entre contas relacionadas que estão disponíveis para o relatório incluem:

- Contato Principal
- Função
- Reverter Função
- Data de Início
- Data de Término
- Pontos Fortes
- Pontos Fracos
- Comentários

#### Tipo de Relacionamento

Muitos para muitos

## Dimensões

Essa área do assunto possui as seguintes dimensões:

- Conta
- Campanha
- Data
- Propriedade do Usuário
- Conta Relacionada
- Contato do relacionamento
- Território

## Métricas

Veja a seguir a lista completa de métricas dessa área do assunto:

- Métricas da Conta
  - Métricas Personalizadas da Conta
  - Número de Contas
  - Número (nº) de contas com oportunidades
  - Número de Atividades
  - Número de Contatos
  - Números de Leads
  - Número (nr.) de leads arquivados
  - Número (nº) de leads qualificados
  - Número (nr.) de leads rejeitados
  - Número (nr.) de leads convertidos em oportunidades (Definição: o número de leads que foram convertidos em oportunidades.)
  - Número (nr.) de leads que resultam em oportunidade perdida
  - Número (nr.) de leads que resultam em oportunidade ganha (Definição: o número de leads que foram convertidos em oportunidades e estão no estágio de vendas Fechada/Ganha.)
  - Número de Solicitações de Serviço
  - Número (nr.) de SSs canceladas
  - Número (nº) de SSs fechadas
  - Número (nr.) de SSs abertas
  - Número (nº) de SSs pendentes
  - Número de Oportunidades
  - Número de Vitórias
  - Receita Potencial
  - Receita Potencial (000)
  - Receita média potencial
  - Idade média da SS aberta
  - Média de dias para fechar SS
  - Média de minutos para fechar SSs
  - Idade média da SS aberta (Minutos)
  - Média de dias para fechar oportunidade (Definição: o número total de dias para fechar a oportunidade dividido pelo número de sucessos).
  - Receita Fechada
  - Receita Fechada (000)
  - Média da Receita Fechada

- Receita
- Receita (000)
- Receita Fechada do Produto
- Média da Receita
- Receita
- Receita do Produto (000)
- Receita Fechada do Produto (000)

### Observações de Uso

Esta área de assunto faz parte de um grupo de áreas de assunto relacionadas. Todas as áreas de assunto deste grupo têm as mesmas métricas e compartilham a maioria das dimensões. A única diferença entre elas é que a primeira dimensão da lista é específica à área de assunto. As áreas de assunto deste grupo são:

- Histórico da conta e do concorrente
- Histórico da conta e do parceiro
- Histórico da conta e da conta relacionada

A dimensão de conta inclui uma hierarquia de livros, que permite analisar métricas e atributos relacionados em qualquer nível.

### Dimensão do Contato do Relacionamento

Contas podem ser vinculadas entre si. Todas as contas que são vinculadas a uma conta, e não são vinculadas como concorrentes nem parceiras, são listadas na seção de informações relacionadas Relacionamentos da Conta da página Detalhes da Conta. O relacionamento entre duas contas que são vinculadas dessa maneira também pode ter um contato principal que é diferente dos contatos principais nas contas vinculadas.

**OBSERVAÇÃO:** Para vincular contas entre si, é preciso ter o privilégio Relacionamento de Conta de Acesso Estendido e o privilégio Gerenciar Acesso de Relacionamento de Conta e Contato Estendido na sua função de usuário, e seu administrador deve adicionar a seção de informações relacionadas Relacionamentos da Conta à apresentação da página Detalhes da Conta que é atribuída à sua função.

Para extrair informações sobre o contato principal para o relacionamento entre as contas, selecione as colunas na dimensão Contato do Relacionamento. Para extrair informações sobre o contato principal da conta, selecione as colunas na pasta Contato Principal na dimensão Conta. Para extrair informações sobre o contato principal da conta para uma conta vinculada, selecione as colunas na pasta Contato Principal na dimensão Conta Relacionada.

### Área de assunto Análise histórica dos contatos da conta

#### Disponibilidade

Essa área de assunto está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

#### Finalidade Comercial

Esta área de assunto permite reportar o relacionamento muitos-para-muitos entre contas e contatos. Você pode usá-la para reportar todos os contatos associados a uma conta ou um contato compartilhado por várias contas. Você não pode usá-la para reportar contas que não estão associadas a qualquer contato ou reportar contatos não vinculados a uma conta.

#### Tipo de Relacionamento

Muitos para muitos

#### Dimensões

Essa área do assunto possui as seguintes dimensões:

- Conta
- Contato

### Métricas

- Métricas de Contato da Conta
  - Número (#) de Contatos de Conta

### Observações de Uso

As dimensões Conta e Contato incluem uma hierarquia de Livro, que permite analisar métricas e atributos relacionados em qualquer nível.

### Account Hierarchy Historical Analytics Subject Area

#### Availability

This subject area is available in all editions of Oracle CRM On Demand.

#### Business Purpose

Account hierarchies are created by specifying parent-child relationships between accounts. An account that is a child account for another account can also be a parent to another account, so the hierarchy can have multiple levels. This subject area allows you to analyze account data and to display the account hierarchy in the Account Hierarchy column in the analysis.

#### Relationship Type

Summary

#### Dimensions

This subject area has the following dimensions:

- Account
- Date

#### Metrics

The complete list of metrics for this subject area is as follows:

- Account Metrics
- Account Custom Metrics
- Account Optimized Custom Metrics
- Market Share
  - Average (Avg) Market Share
  - Market Share
- Year To Date (YTD) Revenue
  - Average (Avg) Year To Date (YTD) Revenue
  - Average (Avg) Year To Date (YTD) Revenue (000)
  - Year To Date (YTD) Revenue
  - Year To Date (YTD) Revenue (000)
- Number (#) of Accounts

#### Usage Notes

None

---

## Área de assunto **Análise histórica da conta**

### Disponibilidade

Essa área de assunto está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

### Finalidade Comercial

Esta área de assunto fornece uma visão resumida das métricas operacionais importantes de uma empresa em relação às contas. O tipo de registro de conta é aquele que você deseja analisar. É possível usar o tipo de registro de conta para responder a perguntas sobre o desempenho de conta: quais empresas apresentam o maior número de solicitações de serviço? Quais empresas têm o maior número de oportunidades? Esta área de assunto permite agrupar e totalizar essas métricas em qualquer nível por dimensões de conta, de território de conta e de data. Uma análise mais aprofundada envolvendo outras áreas da empresa exige o uso de outras áreas de assunto.

### Tipo de Relacionamento

Resumo

### Dimensões

Essa área do assunto possui as seguintes dimensões:

- Conta
- Campanha
- Data
- Propriedade do Usuário
- Conta do Parceiro Principal
- Território

### Métricas

Veja a seguir a lista completa de métricas dessa área do assunto:

- Métricas da Conta
  - Métricas Personalizadas da Conta
  - Número de Contas
  - Número (nº) de contas com oportunidades
  - Número de Atividades
  - Número de Contatos
  - Números de Leads
  - Número (nr.) de leads arquivados
  - Número (nr.) de leads qualificados
  - Número (nr.) de leads rejeitados
  - Número (nr.) de leads convertidos em oportunidades (Definição: o número de leads que foram convertidos em oportunidades.)
  - Número (nr.) de leads que resultam em oportunidade perdida
  - Número (nr.) de leads que resultam em oportunidade ganha (Definição: o número de leads que foram convertidos em oportunidades e estão no estágio de vendas Fechada/Ganha.)
  - Número de Solicitações de Serviço
  - Número (nr.) de SSs canceladas
  - Número (nº) de SSs fechadas
  - Número (nr.) de SSs abertas
  - Número (nº) de SSs pendentes

- Número de Oportunidades
- Número de Vitórias
- Receita Potencial
- Receita Potencial (000)
- Receita média potencial
- Idade média da SS aberta
- Média de dias para fechar SS
- Média de minutos para fechar SSs
- Idade média da SS aberta (Minutos)
- Média de dias para fechar oportunidade (Definição: o número total de dias para fechar a oportunidade dividido pelo número de sucessos).
- Receita Fechada
- Receita Fechada (000)
- Média da Receita Fechada
- Receita
- Receita (000)
- Receita Fechada do Produto
- Média da Receita
- Receita
- Receita do Produto (000)
- Receita Fechada do Produto (000)

### Observações de Uso

A dimensão de conta inclui uma hierarquia de livros, que permite analisar métricas e atributos relacionados em qualquer nível.

### Account Team Historical Analytics Subject Area

#### Availability

This subject area is available in all editions of Oracle CRM On Demand.

#### Business Purpose

This subject area allows the reporting of the many-to-many relationship between accounts and team users. Because it is possible to associate an account with various team members in Oracle CRM On Demand, you can use this subject area to create a list of all team members associated with an account or all accounts where a user is added as a team member. You cannot use this subject area to report on accounts not associated with any user or to report on users not linked to an account.

#### Relationship Type

Many-to-many

#### Dimensions

This subject area has the following dimensions:

- Account
- Account Team
- Date
- Team Member

#### Metrics

- Account Team
  - Account Team Optimized Custom Metrics
  - Number (#) of Account Team Members

### Usage Notes

The Account dimension includes a Book hierarchy, which enables you to analyze metrics and related attributes at any level.

In the Account Team Optimized Custom Fields folder for the Account Team dimension, the first five custom fields (that is, the first five fields that were created) of each of the following field types are available:

- Check Box
- Date
- Date/Time
- Percent
- Phone
- Picklist
- Text (Long)
- Text (Short)

In the Account Team Optimized Custom Metrics folder, the first five custom fields (that is, the first five fields that were created) of each of the following field types are available as metrics:

- Currency
- Integer
- Number

**Data Visibility.** If the Historical Subject Area setting for you is Manager Visibility or Team Visibility, then this subject area uses the Team Visibility mode and you can report on all the accounts for which you are either the owner or a team member. If the setting for you is Full Visibility, then accounts either owned by you or your subordinates or the records in which you or your subordinates are added as team members can be reported upon.

### Área de assunto Análise histórica da atividade

#### Disponibilidade

Essa área de assunto está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

#### Finalidade Comercial

Esta área de assunto permite analisar um conjunto vasto de métricas da atividade por dimensões de atividade, conta, oportunidade, lead, campanha, contato, solicitação de serviço e data. Como esta área representa cada evento de atividade e interação com esses tipos de registro, esta área é o nível mais baixo possível, o que significa que a tabela de informações da atividade que determina esta área de assunto pode ser a maior. Esta área de assunto permite consolidar e analisar as métricas da atividade com um conjunto mais vasto de dimensões. Ela possui duas ou mais tabelas de informações, o que permite reportar as cotas de usuários em relação às métricas da atividade.

#### Tipo de Relacionamento

Simple

#### Dimensões

Essa área do assunto possui as seguintes dimensões:

- Conta

- Atividade
- Campanha
- Contato
- Data
- Concessionária
- Evento
- Lead
- Oportunidade
- Propriedade do Usuário
- Cota
- Solicitação de Serviço

### Métricas

Veja a seguir a lista completa de métricas dessa área do assunto:

- Métricas da Atividade
  - Métricas Personalizadas da Atividade
  - Métricas da atividade por data de criação
    - Nº de atividades (Data de criação)
    - Número de compromissos (Data de criação)
    - Nº de atividades fechadas (Data de criação)
    - Nº de atividades abertas (Data de criação)
    - Número de tarefas (Data de criação)
  - Métricas da atividade por outras datas
    - Número de compromissos (Data de término)
    - Número de compromissos (Data de início)
    - Número de tarefas (Prazo)
  - Número (nr.) de contas com atividades
  - Número de Atividades
  - Número de compromissos programados
  - Número de chamadas discadas
  - Número de chamadas concretizadas
  - Número (nr.) de atividades fechadas
  - Número (nr.) de atividades abertas
- Métricas da Cota
  - Valor da Cota

### Observações de Uso

As dimensões de Conta, Atividade, Contato e Solicitação de Serviço incluem uma hierarquia de Livros, que permite analisar métricas e atributos relacionados em qualquer nível.

### Campos ativados do fuso horário do usuário

Normalmente, todos os horários incluídos na área do assunto de análise exibem registro do fuso horário da para garantir informações de horário consistentes independente de quem gere os relatórios. A dimensão de atividade inclui os seguintes campos:

- Hora de Término
- Fuso horário da hora de término do usuário
- Hora de Início
- Fuso horário da hora de início do usuário

Os campos de hora de início e término registram a hora de atividade ao fuso horário da empresa. Os campos do fuso horário da hora de término e de início do usuário registram as mesmas informações que os campos padrões, porém registram no fuso horário local do usuário.

## Área de Assunto da Análise Histórica de Objetos Personalizados Avançados

### Disponibilidade

Essa área de assunto está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

### Finalidade Comercial

Essa área do assunto permite analisar objetos personalizados avançados.

A área de assunto Análise Histórica de Objetos Personalizados Avançados é uma área de assunto especializada que permite a geração de relatórios do relacionamento de um para muitos entre os Objetos Personalizados 01, 02 e 03 e determinados objetos pré-criados e também a geração de relatórios do relacionamento de muitos para um entre os Objetos Personalizados de 01 a 05 e determinados objetos pré-criados. Como a área de assunto Análise Histórica de Objetos Personalizados Avançados reúne o relatório de vários objetos em uma única área de assunto, é necessário incluir uma métrica determinante para a análise de modo a ajudá-la a escolher um caminho de relacionamento entre os objetos incluídos na análise. Sempre que há duas ou mais dimensões em uma análise, o Analytics do Oracle CRM On Demand exige uma métrica para relacionar as dimensões. Se o relatório não incluir uma métrica, a análise do Oracle CRM On Demand escolherá uma métrica de forma aleatória.

O relacionamento de muitos-para-muitos é implementado para os Objetos Personalizados 01, 02 e 03, bem como para conta, contato, solicitação de serviço e oportunidade no Analytics. Portanto, é possível informar o relacionamento um-para-muitos somente entre os Objetos Personalizados 01, 02 e 03 e esses objetos.

### Tipo de Relacionamento

Federado

### Dimensões

Essa área do assunto possui as seguintes dimensões:

- Conta
- Atividade
- Campanha
- Contato
- Objeto Personalizado 01
- Objeto Personalizado 02
- Objeto Personalizado 03
- Objeto Personalizado 04
- Objeto Personalizado 05
- Lead
- Oportunidade
- Propriedade do Usuário
- Parceiro
- Solicitação de Serviço

## Métricas

Veja a seguir a lista completa de métricas dessas áreas de assunto:

- Métricas da Conta
  - Métricas Personalizadas da Conta
  - Métrica Personalizada Otimizada de Conta
  - Número de Contas
  - Número (nº) de contas com oportunidades
  - Receita média fechada
  - Média da Receita
  - Média de dias para fechar oportunidade (Definição: o número total de dias para fechar a oportunidade dividido pelo número de sucessos).
- Métricas da Atividade
  - Métricas Personalizadas da Atividade
  - Métricas da atividade por data de criação
    - Número de Atividades
    - Número de compromissos (Data de criação)
    - Número (nr.) de atividades fechadas
    - Número (nr.) de atividades abertas
    - Número de tarefas (Data de criação)
  - Métricas da atividade por outras datas
    - Número de compromissos (Data de término)
    - Número de compromissos (Data de início)
    - Número de tarefas (Prazo)
  - Métrica Personalizada Otimizada de Atividade
  - Número (nr.) de contas com atividades
  - Número de Atividades
  - Número de compromissos programados
  - Número de chamadas discadas
  - Número de chamadas concretizadas
  - Número (nr.) de atividades fechadas
  - Número (nr.) de atividades abertas
- Métricas da Campanha
  - Métrica Personalizada Otimizada da Campanha
  - Número (nr.) de contas da campanha
  - Número de Campanhas
  - Número (nr.) de campanhas ativas
  - Número (nr.) de campanhas concluídas
  - Número (nr.) de campanhas planejadas
  - Número (nr.) de contatos da campanha
  - Números de Leads
  - Número de Oportunidades
  - Número de Vitórias
  - Porcentagem (%) do orçamento (Definição: o custo multiplicado por 100 e dividido pelo custo orçado.)

- Porcentagem (%) de destino do lead atingida (Definição: o número de leads multiplicado por 100 e dividido pelo destino do lead.)
- Porcentagem (%) de destino da receita atingida (Definição: a receita fechada multiplicada por 100 e dividida pelo destino da receita.)
- Custo médio (méd.) por venda fechada (Definição: o custo médio dividido pelo número de êxitos.)
- Custo médio (méd.) por lead (Definição: o custo médio dividido por número de leads).
- Média (méd.) de Dias para Converter Lead (Definição: o número de dias entre a data de criação do lead e a data de conversão do lead dividido pelo número de leads convertidos em oportunidades).
- Custo por venda fechada (Definição: o custo dividido pelo número de êxitos.)
- Custo por lead (Definição: o custo dividido pelo número de leads.)
- Taxa de conversão de leads (Definição: os leads que se tornaram clientes, expresso como porcentagem).
- Taxa de sucesso da oportunidade (Definição: o número total de oportunidades ganhas, dividido pelo número total de oportunidades ganhas e perdidas).
- Retorno sobre o investimento (ROI)
- Métricas de Contato
  - Métricas Personalizadas de Contato
  - Métrica Personalizada Otimizada de Contato
  - Valor da Residência
    - Média (méd.) do Valor da Residência
    - Média (méd.) do Valor da Residência (000)
    - Valor da Residência
    - Valor da Residência (000)
- Total de Ativos
  - Média (méd.) do total de ativos
  - Média (méd.) do total de ativos (000)
  - Total de Ativos
  - Total de Ativos (000)
- Total de Despesas
  - Média (méd.) do total de despesas
  - Média (méd.) do total de despesas (000)
  - Total de Despesas
  - Total de Despesas (000)
- Rendimento Total
  - Rendimento médio (méd.) total
  - Rendimento médio (méd.) total (000)
  - Rendimento Total
  - Rendimento Total (000)
- Total de Passivos
  - Valor médio (méd.) total do passivo
  - Valor médio (méd.) total do passivo (000)

- Total de Passivos
- Total de Passivos (000)
- Valor Líquido Total
  - Média (méd.) do valor líquido total
  - Média (méd.) do valor líquido total (000)
  - Valor Líquido Total
  - Valor Líquido Total (000)
- Vendas – Acumulado do Ano (acum. ano)
  - Vendas – Média de Acumulado do Ano (méd. acum. ano)
  - Vendas – Média de Acumulado do Ano (méd. acum. ano) (000)
  - Vendas – Acumulado do Ano (acum. ano)
  - Vendas – Acumulado do Ano (acum. ano) (000)
- Número de Clientes
- Número de Contatos
- Número de Clientes Potenciais
- Métricas de Objeto Personalizado de 01 a 05
  - Métricas dos objetos personalizados 01-05
  - Métricas dos objetos personalizados 01 a 05
  - Número (nº) de objetos personalizados 01 a 05
- Métricas de Lead
  - Métricas Personalizadas de Lead
  - Métrica Personalizada Otimizada de Lead
  - Número (nr.) de leads arquivados
  - Números de Leads
  - Número (#) de Leads Convertidos em Oportunidades (Definição: o número de leads convertidos em oportunidades.)
  - Número (nr.) de leads que resultam em oportunidade perdida
  - Número (#) de Leads Que Resultam em Oportunidade Ganha (Definição: o número de leads convertidos em oportunidades e que estão no estágio de venda Fechada/Ganha.)
  - Número (nr.) de novas oportunidades
  - Número (nr.) de leads qualificados
  - Número (nr.) de leads rejeitados
  - Número de Vitórias
  - Média (Méd.) de Dias para Converter Lead (Definição: o número de dias entre a data criada pelo lead e a data convertida pelo lead dividido pelo número de leads convertidos em oportunidades.)
  - Média de Dias para Acompanhar Lead (Definição: o número de dias para acompanhar o lead dividido pelo número de leads.)
  - Receita fechada para o lead
  - Receita esperada para o lead
  - Receita da oportunidade para o lead
  - Receita Projetada
- Métricas de Oportunidade
  - Métricas Personalizadas de Oportunidade

- Métricas de oportunidade por data de abertura
  - Número (nº) de contatos com oportunidades
  - Número (nº) de oportunidades abertas
  - Número de Oportunidades
  - Número de Vitórias
  - Nr. médio (nr. méd.) de dias no estágio
  - Média (méd.) de Volume do Negócio (Definição: o volume médio de cada venda para cada cliente, expresso como o número de unidades ou valor da receita).
  - Ciclo médio de vendas
  - Receita Fechada
  - Receita Esperada
  - Taxa de Perda de Oportunidade
  - Taxa de Ganho de Oportunidade
  - Receita
- Métricas personalizadas otimizadas da oportunidade
- Número (nº) de contatos com oportunidades
- Número (nº) de oportunidades abertas
- Número de Oportunidades
- Número de Vitórias
- Nr. médio (nr. méd.) de dias no estágio
- Tamanho médio do negócio
- Ciclo médio de vendas
- Receita Fechada
- Receita Fechada (000)
- Receita Esperada
- Receita Esperada (000)
- Taxa de Perda de Oportunidade
- Taxa de Ganho de Oportunidade
- Receita fechada do trimestre passado
- Receita fechada do trimestre passado (000)
- Receita da oportunidade do trimestre passado
- Receita da oportunidade do trimestre passado (000)
- Receita
- Receita (000)
- Métricas de Parceiro
  - Métricas Personalizadas de Parceiro
  - Métricas da Conta do Parceiro Principal
    - Número (nº) de solicitações MDF aprovadas
    - Número (nr.) de leads arquivados
    - Número (nr.) de SSs canceladas
    - Número (nº) de SSs fechadas

- Solicitação de MDF com Aprovação Pendente - Número (#) de Dias
- Número (#) de Dias para Aprovação da Solicitação MDF
- Número (#) de Produtos do Registro de Negócio
- Número de registros de negócios
- Número de registros de negócios convertidos em oportunidade
- Número de registros de negócios para novos clientes
- Número de registros de negócios para novas oportunidades
- Número de registros de negócios aguardando aprovação
- Número de registros de negócios com sucesso
- Número de registros de negócios com oportunidades
- Números de Leads
- Número (nº) de leads convertidos em oportunidades
- Número (nr.) de leads que resultam em oportunidade perdida
- Número de leads que resultam em oportunidade ganha
- Número (nº) de solicitações MDF
- Número (#) de Solicitações de MDF com Aprovação Pendente
- Número (nº) de oportunidades abertas
- Número (nr.) de SSs abertas
- Número de Oportunidades
- Número de parceiros com leads
- Número de parceiros com oportunidades
- Número (nº) de SSs pendentes
- Número (nr.) de leads qualificados
- Número (nr.) de leads rejeitados
- Número de Solicitações de Serviço
- Número de solicitações de preço especial
- Número de Vitórias
- Número de registros de negócios aprovados
- Número de registros de negócios expirados
- Receita média fechada
- Receita média potencial
- Número (nº) médio de dias no estágio
- Custo Médio (Méd.) Autorizado para Produto com Preço Especial
- Média (méd.) de dias para fechar oportunidade
- Média (méd.) de dias para fechar SS
- Média (Méd.) de Dias para Converter Lead

- 
- Média (Méd.) de Dias para Acompanhar Lead
  - Média (Méd.) de Dias para Aprovação do Registro de Negócio
  - MSPR Médio (Méd.) para Produto com Preço Especial
  - Idade média da SS aberta
  - Custo Médio (Méd.) de Compra para Produto com Preço Especial
  - Custo Médio (Méd.) Solicitado para Produto com Preço Especial
  - Receita Fechada
  - Receita Fechada (000)
  - Receita fechada para o lead
  - Receita Esperada
  - Receita Esperada (000)
  - Receita esperada para o lead
  - Valor de MDF Pré-aprovado
  - Valor de MDF Pré-aprovado (000)
  - Valor de MDF Solicitado
  - Valor de MDF Solicitado (000)
  - Valor de MDF Solicitado com Aprovação Pendente
  - Receita da oportunidade para o lead
  - Receita Potencial
  - Receita Potencial (000)
  - Receita Fechada do Produto
  - Receita Fechada do Produto (000)
  - Receita do Produto (000)
  - Receita
  - Receita (000)
  - Valor Autorizado com Preço Especial
  - Valor Autorizado com Preço Especial (000)
  - Valor Solicitado com Preço Especial
  - Valor Solicitado com Preço Especial (000)
  - Quantidade de Produtos com Preço Especial
  - Quantidade Total de Produtos de Registros de Negócios
  - Demanda - Valor de MDF Total Aprovado
  - Demanda - Valor de MDF Total Aprovado (000)
  - Demanda - Valor de MDF Total Solicitado
  - Demanda - Valor de MDF Total Solicitado (000)
  - Receita Total em Registros de Negócios

- Receita Total em Registros de Negócios (000)
- Receita total em registros de negócio sem oportunidades
- Receita total em registros de negócio sem oportunidades (000)
- Receita total em registros de negócio em aberto
- Receita total em registros de negócio em aberto (000)
- Número (nr.) de parceiros
- Métricas da solicitação de serviço
  - Métricas personalizadas da solicitação de serviço
  - Métricas da solicitação de serviço por data de fechamento
    - Número (nº) de Solicitações de Serviço (SSs) canceladas (Data de Fechamento)
    - Número (nº) de SSs (Solicitações de serviço) fechadas (Data de fechamento)
    - Média (méd.) de Dias para Fechar Solicitações de Serviço (SSs) (Data de Fechamento)
    - Média (méd.) de Minutos para Fechar Solicitações de Serviço (SSs) (Data de Fechamento)
  - Métrica Personalizada Otimizada de Solicitação de Serviço
  - Número (nº) de solicitações de serviço (SSs) canceladas
  - Número (nº) de Solicitações de Serviço (SSs) Fechadas
  - Número (nº) de Solicitações de Serviço (SSs) Abertas
  - Número (nº) de Solicitações de Serviço (SSs) Pendentes
  - Número (nr.) de SSs (Solicitações de serviço)
  - Média (méd.) de Dias para Fechar Solicitação de Serviço (SS)
  - Média (méd.) de Minutos para Fechar Solicitações de Serviço (SSs)
  - Idade Média (méd.) da Solicitação de Serviço (SS) Aberta
  - Idade (minutos) Média (méd.) da Solicitação de Serviço (SS) Aberta

### Observações de Uso

Análises sem resultados podem ocorrer por vários motivos. Um motivo é a falta de uma métrica na análise. A análise deve conter pelo menos uma métrica.

Você também poderá obter uma análise sem resultados se estiver usando dois objetos personalizados que não estejam diretamente vinculados um ao outro. Para analisar a associação entre um objeto personalizado e outro objeto, incluindo outro objeto personalizado, os objetos devem estar diretamente associados. Por exemplo, se um objeto Conta estiver diretamente associado aos Objetos Personalizados 01 e 03, você poderá reportar a associação entre Conta e Objeto Personalizado 01, bem como a associação entre Conta e Objeto Personalizado 03. No entanto, não é possível reportar a associação combinada entre Conta, Objeto Personalizado 01 e Objeto Personalizado 03, a menos que haja uma associação direta entre Objeto Personalizado 01 e Objeto Personalizado 03 definida no aplicativo.

Usando esse mesmo exemplo, se um objeto Conta estiver diretamente associado ao Objeto Personalizado 01 e este estiver diretamente associado ao Objeto Personalizado 03, você poderá reportar a associação entre Conta e Objeto Personalizado 01, bem como a associação entre Objeto Personalizado 01 e Objeto Personalizado 03. No entanto, a associação combinada entre Conta, Objeto Personalizado 01 e Objeto Personalizado 03 não pode ser reportada, a menos que haja uma associação direta entre Conta e Objeto personalizado 03, conforme definida no aplicativo.

As dimensões de Conta, Contato e Solicitação de Serviço incluem uma hierarquia de Livros, que permite analisar métricas e atributos relacionados em qualquer nível.

### Dimensão de Data Comum

Muitas das dimensões de tipo de registro nessa área de assunto têm uma pasta de data, como Data ou Data de Criação. No entanto, alguns tipos de registro compartilham uma dimensão de datas comum. Se você selecionar colunas na pasta de data sob um tipo de registro que compartilha uma dimensão de data com outros tipos de registro e, se selecionar uma métrica para um dos outros tipos de registro que compartilham a mesma dimensão de data, a análise exibirá todas as datas para registros do tipo de registro do qual a métrica foi selecionada. Por exemplo, os tipos de registro Conta e Contato compartilham uma dimensão de data. Portanto, se você selecionar a coluna Data na pasta Data de Criação sob a pasta Conta e se selecionar a métrica Número (nº) das Contas, a análise exibirá todas as datas na qual os registros da conta foram criados. No entanto, como os tipos de registro Conta e Contato compartilham uma dimensão de data, o mesmo resultado será exibido se você selecionar a coluna Data na pasta Data de Criação sob a pasta Contato e a métrica Número (nº) de Contas.

Se você selecionar colunas na pasta de data sob um tipo de registro que compartilha uma dimensão de data com outros tipos de registro e se selecionar métricas de dois ou mais tipos de registro que compartilham a mesma dimensão de data, a análise exibirá todas as datas para registros de todos os tipos de registro dos quais as métricas foram selecionadas. Por exemplo, se você selecionar a coluna Data na pasta Data de Criação sob a pasta Conta e se selecionar as métricas Número (nº) de Contas e Número (nº) de Contatos, a análise exibirá todas as datas nas quais os registros de conta e de contatos foram criados. Neste exemplo, um valor de 0 (zero) é exibido para a métrica Número (nº) de Contatos para qualquer data na qual os registros de conta foram criados, mas nenhum registro de contato foi criado, e um valor de 0 (zero) é exibido para a métrica Número (nº) de Contas para qualquer data na qual os registros de contato foram criados, mas nenhum registro de conta foi criado.

A tabela a seguir lista os tipos de registro que compartilham uma dimensão de data comum e mostra o nome da dimensão de data, conforme ele aparece para cada um dos tipos de registro.

Dimensão de Tipo de Registro	Dimensão de Data
Conta	Data de criação
Campanha	Data
Objetos Personalizados de 01 a 05	Data de criação
Lead	Data
Oportunidade	Data de Fechamento
Solicitação de Serviço	Data

### Campos personalizados do objeto associado

Os campos personalizados de um objeto associado não estão disponíveis para uso em relatórios da área de assunto Análise Histórica de Objetos Personalizados Avançados. Por exemplo, se você criar um campo para um objeto personalizado como um campo relacionado de outro objeto personalizado, o novo campo não estará disponível na pasta de objeto principal na área de assunto Análise Histórica de Objetos Personalizados. No entanto, o novo campo permanecerá disponível na pasta do objeto relacionado.

### Asset Historical Analytics Subject Area

#### Availability

This subject area is available in all editions of Oracle CRM On Demand.

#### Business Purpose

This subject area allows you to analyze asset metrics by account, asset, opportunity, product, and user dimensions. It allows you to track assets and products sold to a customer or company. This subject area is one of the rare subject areas where the visibility to asset records is based on the visibility of the associated account records.

### Relationship Type

Simple

### Dimensions

This subject area has the following dimensions:

- Account
- Asset
- Date
- Opportunity
- Owned By User
- Product Category
- Product

### Metrics

The complete list of metrics for this subject area is as follows:

- Asset Metrics
  - Asset Metrics by Purchase Date
    - Number (#) of Assets
    - Purchase Price
    - Quantity
    - Average (Avg) Purchase Price
    - Average (Avg) Quantity
  - Asset Metrics by Ship Date
    - Number (#) of Assets
    - Purchase Price
    - Quantity
    - Average (Avg) Purchase Price
    - Average (Avg) Quantity
  - Number (#) of Assets
  - Purchase Price
  - Quantity
  - Average (Avg) Purchase Price
  - Average (Avg) Quantity

### Usage Notes

You can analyze the Asset metrics by the Owned By User dimension. The Account and Asset dimensions include a Book hierarchy, which enables you to analyze metrics and related attributes at any level.

## Área de assunto Análise histórica da atividade de chamada

### Disponibilidade

Essa área de assunto está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

### Finalidade Comercial

A área de assunto Atividades - Histórico da chamada permite que gerentes e representantes de vendas analisem os dados da atividade da chamada por conta, contato, atividade, proprietário, produto, categoria do produto e data. Diferente da área de assunto Atividades - Histórico, as métricas da área de assunto Histórico da atividade de chamada que têm como base os tipos de registro Ciências biológicas relativos à atividade, incluem: Produtos detalhados, Amostras entregues, Solicitações de amostras, Itens da solicitação da amostra e Itens promocionais entregues. Isso significa que as atividades que não têm registros para um ou mais tipos de registro da filial relacionados não podem ser reportados com o uso desta área de assunto.

É possível usar a dimensão da Categoria do produto para resumir as métricas da atividade da chamada para níveis diferentes de uma hierarquia de produto, como marca, submercado e mercado.

### Tipo de Relacionamento

Simple

### Dimensões

Essa área do assunto possui as seguintes dimensões:

- Conta
- Contato
- Atividade da chamada
- Campanha
- Contato
- Data
- Oportunidade
- Propriedade do usuário
- Produto
- Categoria do Produto
- Produtos Detalhados
- Solicitação de Amostras
- Amostras Entregues

### Métricas

Veja a seguir a lista completa de métricas dessa área do assunto:

- Métricas da atividade da chamada
  - Métricas personalizadas de produtos detalhados
    - Moeda indexada
    - Número indexado
    - Média de moeda anexada
    - Média de número indexado
  - Métricas personalizadas da amostra de solicitação
  - Métricas personalizadas de amostras entregues
    - Moeda indexada

- Número indexado
- Média de moeda anexada
- Média de número indexado
  
- Número de Contas
- Número (nº) de atividades de chamada
- Número de detalhes da chamada por produto
- Número de produtos detalhados da chamada
- Número (nº) de itens promocionais da chamada entregues
- Número (nº) de itens de solicitação de amostra da chamada
- Número (nº) de solicitações de amostra da chamada
- Número (nº) de amostras de chamada entregues
- Número de Contatos
- Número de itens promocionais entregues
- Número (nº) de itens de solicitação de amostra
- Número de amostras entregues

### Observações de Uso

As dimensões Conta e Contato incluem uma hierarquia de Livro, que permite analisar métricas e atributos relacionados em qualquer nível. É possível relatar em registros de chamada do participante, chamada da conta e chamada profissional além de sua métrica associada.

O Número (nº) de contatos mostra a quantidade de contatos principais distintos, nem todos os contatos associados à chamada.

### Área de assunto **Análise histórica da campanha**

#### Disponibilidade

Essa área de assunto está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

#### Finalidade Comercial

Essa área do assunto permite a análise abrangente de campanhas por dimensões de campanha, usuário e data. Ela permite analisar os resultados da campanha, o desempenho e o retorno sobre o investimento (ROI). Ela também contém métricas que ajudam a solucionar problemas para atingir as metas da campanha e otimizar campanhas futuras.

#### Tipo de Relacionamento

Simplex

#### Dimensões

Essa área do assunto possui as seguintes dimensões:

- Campanhas
- Propriedade do Usuário
- Data

#### Métricas

Veja a seguir a lista completa de métricas dessa área do assunto:

- Métricas
  - Número de Campanhas
  - Número (nr.) de campanhas ativas

- Número (nr.) de campanhas concluídas
- Número (nr.) de campanhas planejadas
- Números de Leads
- Número de Oportunidades
- Número de Vitórias
- Número (nr.) de contas da campanha
- Número (nr.) de contatos da campanha
- Porcentagem (%) do orçamento (Definição: o custo multiplicado por 100 e dividido pelo custo orçado.)
- Porcentagem (%) de destino do lead atingida (Definição: o número de leads multiplicado por 100 e dividido pelo destino do lead.)
- Porcentagem (%) de destino da receita atingida (Definição: a receita fechada multiplicada por 10 e dividida pelo destino da receita.)
- Média de dias para fechar oportunidade (Definição: o número total de dias para fechar a oportunidade dividido pelo número de sucessos).
- Média de dias para converter lead (Definição: o número de dias entre a data de criação do lead e a data de conversão do lead dividido pelo número de leads convertidos em oportunidades).
- Custo por venda fechada (Definição: o custo dividido pelo número de êxitos.)
- Custo médio por venda fechada (Definição: o custo médio dividido pelo número de êxitos.)
- Custo por lead (Definição: o custo dividido pelo número de leads.)
- Custo médio por lead (Definição: o custo médio dividido pelo número de leads.)
- Taxa de conversão de leads (Definição: os leads que se tornaram clientes, expresso como porcentagem).
- Receita
- Receita Fechada
- Média da Receita Fechada
- Taxa de sucesso da oportunidade (Definição: o número total de oportunidades ganhas, dividido pelo número total de oportunidades ganhas e perdidas).
- Retorno sobre o investimento (ROI)

### Observações de Uso

Nenhum

### Área de assunto Análise histórica de resposta da campanha

#### Disponibilidade

Essa área de assunto está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

**OBSERVAÇÃO:** os dados de resposta da campanha são limitados apenas a dados das campanhas do Oracle Email Marketing On Demand. Não exibe dados de resposta de campanhas cujos os dados tenham sido inseridos por meio da interface de usuário do Oracle CRM On Demand. O Oracle Email Marketing On Demand foi interrompido e não é possível iniciar novas campanhas. Você pode continuar a usar essa área de assunto para relatar dados de campanhas existentes.

#### Finalidade Comercial

Essa área de assunto permite analisar as informações da campanha, incluindo dados de resposta das campanhas do Oracle Email Marketing On Demand. Ela complementa as áreas de assunto da campanha, fornecendo os dados de desempenho da campanha. Ela permite que as campanhas analisem a resposta de uma campanha do Oracle Email Marketing On Demand respondendo às seguintes perguntas: Quantas pessoas receberam a campanha? Quantas pessoas responderam? Como elas responderam? Quanto tempo levou para elas responderem? etc.

#### Tipo de Relacionamento

Simplex

## Dimensões

Essa área do assunto possui as seguintes dimensões:

- Conta
- Campanha
- Destinatário da Campanha
- Resposta da campanha
- Data

## Métricas

Veja a seguir a lista completa de métricas dessa área do assunto:

- Métricas
  - Número de destinatários. Esta métrica é baseada no campo de destinatário de campanha.
  - Número (nº) de devoluções definitivas. Esta métrica é baseada nos tipos de resposta de: endereço movido, endereço incorreto e remetente incorreto.
  - Número (nº) de devoluções temporárias. Esta métrica é baseada nos tipos de resposta de: problema na caixa de correio, problema de rede, problema de protocolo, problema de segurança, mensagem muito grande, férias e último resort.
  - Número de respondentes. Esta métrica é baseada no status de entrega.
  - Número de respostas. Esta métrica é baseada no status de entrega.
  - Número (nº) de respostas abertas. Esta métrica é baseada no tipo de resposta da mensagem aberta.
  - Número (nº) de cliques. Esta métrica é baseada no tipo de resposta de clique.
  - Número (nº) de aceitações. Esta métrica é baseada no tipo de resposta da lista de aceitações.
  - Número (nº) de aceitações. Esta métrica é baseada no tipo de resposta da lista de recusa de entrada.
  - Número (nº) de aceitações globais. Esta métrica é baseada no tipo de resposta de aceitação global.
  - Número (nº) de recusas globais. Esta métrica é baseada no tipo de resposta de recusa global.
  - Média de dias para responder Esta métrica é baseada no status de entrega.

## Observações de Uso

As métricas de resposta de campanha são baseadas no status de entrega ou no tipo de resposta. Por exemplo, o número de devoluções definitivas é baseado no tipo de resposta e não no status de entrega, mesmo se houver um status de entrega de devolução definitiva.

A dimensão de conta inclui uma hierarquia de livros, que permite analisar métricas e atributos relacionados em qualquer nível.

## Área de assunto Análise histórica dos endereços do contato

### Disponibilidade

Essa área de assunto está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

### Finalidade Comercial

Esta área de assunto permite reportar o relacionamento muitos-para-muitos entre contatos e endereços. Em outras áreas de assunto, é possível reportar apenas o endereço principal de um contato. Porém, esta área permite reportar todos os endereços de um contato e um endereço compartilhado por vários contatos.

### Tipo de Relacionamento

Muitos para muitos

## Dimensões

Essa área do assunto possui as seguintes dimensões:

- Contato
- Endereço

## Métricas

- Métricas de Endereço
  - Número (#) de Endereços do Contato

## Observações de Uso

A dimensão de contato inclui uma hierarquia de livros, que permite analisar métricas e atributos relacionados em qualquer nível.

## Área de assunto Análise histórica do contato

### Disponibilidade

Essa área de assunto está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

### Finalidade Comercial

Você pode usar essa área do assunto para relatar métricas do contato por dimensões de contato, conta, campanha, propriedade do usuário e data. O nível de detalhes desta área do assunto é uma linha para cada contato criado no Oracle CRM On Demand. Esta área do assunto permite a resposta rápida para as seguintes perguntas: Quem são os dez principais funcionários com o maior número de contatos? Quais contas não possuem nenhum contato? Quais são as maiores campanhas por contatos? Quantos clientes em potencial um contato específico trás para a minha empresa?

### Tipo de Relacionamento

Simple

## Dimensões

Essa área do assunto possui as seguintes dimensões:

- Conta
- Campanha
- Contato
- Data
- Propriedade do Usuário

## Métricas

Veja a seguir a lista completa de métricas dessa área do assunto:

- Métricas de Contato
  - Número de Clientes
  - Número de Contatos
  - Número de Clientes Potenciais

## Observações de Uso

As dimensões Conta e Contato incluem uma hierarquia de Livro, que permite analisar métricas e atributos relacionados em qualquer nível.

## Área de assunto **Análise histórica dos interesses do contato**

### Disponibilidade

Essa área de assunto está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

### Finalidade Comercial

A área de assunto do Histórico de interesses do contato - Analytics permite a geração de relatórios de interesses do contato para a dimensão de Contato. Este relatório permite que consultores e gerentes determinem os hobbies e os interesses de seus clientes e selecionem brindes significativos para eles com base nesses interesses. Eles podem usar essas informações para hospedar importantes eventos de apreciação, como torneios de golfe. Desse modo, os consultores podem aprofundar seus relacionamentos com clientes e com a família e os amigos de clientes. Esses eventos podem gerar novo negócio.

### Tipo de Relacionamento

Simple

### Dimensões

Essa área do assunto possui as seguintes dimensões:

- Contato
- Propriedade do Usuário
- Data
- Interesses do contato

### Métricas

Veja a seguir a lista completa de métricas dessa área do assunto:

- Métricas de interesses do contato
  - Número de interesses do contato

### Observações de Uso

A dimensão de contato inclui uma hierarquia de livros, que permite analisar métricas e atributos relacionados em qualquer nível.

## Área de assunto **Análise histórica da receita do contato**

### Disponibilidade

Essa área de assunto está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

### Finalidade Comercial

A área de assunto do Histórico da receita do contato permite analisar os dados da receita do produto por contato, categoria do produto, proprietário e data. As métricas desta área de assunto incluem:

- Número de produtos
- Número médio (Nº méd.) de produtos
- Média da Receita

Isso permite que os usuários criem relatórios mostrando os diferentes tipos de receita do produto com o passar do tempo, como receita projetada comparada com a real. Esta comparação permite que os usuários entendam melhor o potencial da receita e as vendas de produtos por contatos. Use a dimensão de Categoria do produto para resumir as métricas da Receita do contato em diferentes níveis de hierarquia de produto, como marca, submercado e mercado.

### Tipo de Relacionamento

---

Simples

### Dimensões

Essa área do assunto possui as seguintes dimensões:

- Contato
- Categoria do Produto
- Produto
- Receita do Contato
- Data
- Propriedade do Usuário

### Métricas

Veja a seguir a lista completa de métricas dessa área do assunto:

- Métricas da receita do contato
  - Número médio (nº) de produtos
  - Número de produtos
  - Média da Receita

### Observações de Uso

A dimensão de contato inclui uma hierarquia de livros, que permite analisar métricas e atributos relacionados em qualquer nível.

### Contact Team Historical Analytics Subject Area

#### Availability

This subject area is available in all editions of Oracle CRM On Demand.

#### Business Purpose

This subject area allows you to report on the many-to-many relationship between contacts and team members. You can use it to list all team members associated with a contact and all contacts where a user is added as a team member. You can also use it to report on the Primary Account associated to the Contact. You cannot use this subject area to report on contacts who are not associated with any user or to report on users not linked to a contact.

#### Relationship Type

Many-to-many

#### Dimensions

This subject area has the following dimensions:

- Account
- Contact
- Contact Team
- Date
- Team Member

#### Metrics

- Contact Team
  - Contact Team Optimized Custom Metrics
  - Number (#) of Contact Team Members

## Usage Notes

The Contact dimension includes a Book hierarchy, which enables you to analyze metrics and related attributes at any level.

In the Contact Team Optimized Custom Fields folder for the Contact Team dimension, the first five custom fields (that is, the first five fields that were created) of each of the following field types are available:

- Check Box
- Date
- Date/Time
- Percent
- Phone
- Picklist
- Text (Long)
- Text (Short)

In the Contact Team Optimized Custom Metrics folder, the first five custom fields (that is, the first five fields that were created) of each of the following field types are available as metrics:

- Currency
- Integer
- Number

**Data Visibility.** If the Historical Subject Area setting for you is Manager Visibility or Team Visibility, then this subject area uses the Team Visibility mode and you can report on all the contacts for which you are either the owner or a team member. If the setting for you is Full Visibility, then contacts either owned by you or your subordinates or the records in which you or your subordinates are added as team members can be reported upon.

## Área de assunto Análise histórica do registro de negócio

### Disponibilidade

Essa área do assunto está disponível somente no Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

### Finalidade Comercial

A área de assunto de relatório do Registro de negócio fornece informações sobre como seus parceiros estão usando os registros de negócios e o efeito que esse registro de negócio tem sobre seus negócios. Por exemplo, é possível:

- Criar um relatório que apresente o valor da receita esperada dos registros de negócios.
- Determinar o número médio de dias até o registro de negócio ser aprovado.
- Determinar a porcentagem de oportunidades que foram registradas.
- Reportar o número de registros de negócios que resultou em novas oportunidades.
- Determinar o período de validade médio dos registros de negócios.
- Relatório sobre as alterações trimestrais na receita dos registros de negócios.

### Tipo de Relacionamento

Simple

### Dimensões

Essa área do assunto possui as seguintes dimensões:

- Cliente Associado

- Oportunidade Associada
- Contato
- Data
- Registro de Negócio
- Responsável pela Aprovação Final
- Propriedade do Usuário
- Conta do Parceiro Principal

### **Métricas não relacionadas à data de fechamento**

As métricas a seguir não têm como base a Data de fechamento de registros:

- Métricas do registro de negócio
  - Métricas personalizadas do registro de negócio
  - Número de registros de negócios
  - Número de registros de negócios com oportunidades
  - Número de registros de negócios sem oportunidades
  - Número de registros de negócios para novas oportunidades
  - Número de registros de negócios para clientes existentes
  - Número de registros de negócios para novos clientes
  - Número de registros de negócios convertidos em oportunidade
  - Número de registros de negócios aguardando aprovação
  - Número de registros de negócios aprovados
  - Número de registros de negócios expirados
  - Número de dias aguardando aprovação
  - Média de dias para aprovação
  - Período de validade médio (em dias)
  - Porcentagem de registros de negócios aprovados
  - Porcentagem de registros de negócios rejeitados
  - Porcentagem de registros de negócios retornados
  - Porcentagem de registros de negócios convertidos em oportunidade
  - Número de registros de negócios com sucesso

### **Métricas da data de fechamento**

As métricas a seguir têm como base a Data de fechamento de registros:

- Métricas do registro de negócio
  - Volume total de registros de negócios em aberto
  - Volume médio total de registros de negócios em aberto
  - Receita total dos registros de negócios
  - Receita média total dos registros de negócios
  - Receita total do trimestre passado dos registros de negócios
  - Receita média total do trimestre passado dos registros de negócios

### **Observações de Uso**

A dimensão de contato associado inclui uma hierarquia de livros, que permite analisar métricas e atributos relacionados em qualquer nível.

## Área de assunto **Análise histórica de receita do produto do registro de negócio**

### Disponibilidade

Essa área de assunto está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

### Finalidade Comercial

A área de assunto Histórico de receita do produto do registro de negócio ajuda você a identificar tendências relacionadas aos itens de linha do registro de negócio. Ela permite criar consultas básicas que envolvem métricas de Receita do produto do registro de negócio usando atributos da dimensão central. Isso pode ajudar você a responder perguntas como:

- Qual é a receita máxima esperada de um único produto em um único registro de negócio?
- Considerando apenas registros de negócio em aberto, qual é a receita média de cada registro de negócio (calculada com base nos registros de receita)?
- Quantos produtos exclusivos são indicados em todos os registros de negócio (independentemente do status de aprovação)?
- Quais são os principais produtos de todos os registros de negócio em aberto: por quantidade total, por receita total, por ocorrência, por quantidade média de cada registro de negócio, ou por receita média de cada registro?
- Liste todos os registros de negócio em aberto que tenham pelo menos um item de linha de receita do produto com quantidade zero ou nula ou preço zero ou nulo.
- Quais eram os principais produtos no trimestre passado: por quantidade, por receita, por ocorrência, por quantidade média, por registro de negócio ou por receita média de cada registro?

### Tipo de Relacionamento

Um para muitos

### Dimensões

Essa área do assunto possui as seguintes dimensões:

- Contato Associado
- Cliente Associado
- Oportunidade Associada
- Data (com base na Data de fechamento do Registro de negócio)
- Registro de Negócio
- Receita do produto do registro de negócio
- Conta do parceiro principal (disponível apenas no Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- Produto
- Categoria do Produto

### Métricas

A área de assunto possui as seguintes métricas:

- Métrica de receita do produto do registro de negócio
  - Métricas personalizadas de receita do produto do registro de negócio:
    - Média de moeda indexada
    - Média de número indexado
    - Moeda indexada
    - Número indexado

- Número de produtos
- Número de produtos em registros de negócio sem oportunidades
- Número de produtos em registros de negócio em aberto
- Número médio de produtos em registros de negócio sem oportunidades
- Número médio de produtos em registros de negócio em aberto
- Preço médio
- Quantidade Média
- Receita total média do trimestre passado
- Média da Receita
- Quantidade total média em registros de negócio sem oportunidades
- Quantidade total média em registros de negócio em aberto
- Receita total média em registros de negócio sem oportunidades
- Receita total média em registros de negócio em aberto
- Número médio de produtos (por registro de negócio)
- Receita total do trimestre passado
- Receita total do trimestre passado (000)
- Quantidade Total
- Quantidade Total (000)
- Quantidade total em registros de negócio sem oportunidades
- Quantidade total em registros de negócio em aberto
- Receita Total
- Receita Total (000)
- Receita total em registros de negócio sem oportunidades
- Receita total em registros de negócio sem oportunidades (000)
- Receita total em registros de negócio em aberto
- Receita total em registros de negócio em aberto (000)
- Conta do Parceiro Principal

### Observações de Uso

Nenhum

### Área de assunto Análise histórica da concessionária

#### Disponibilidade

Essa área do assunto está disponível somente no Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

#### Finalidade Comercial

A Análise do histórico da concessionária - Área de assunto oferece a capacidade de analisar o histórico da concessionária com relação às solicitações de serviço e atividades.

#### Tipo de Relacionamento

Simple

#### Dimensões

Essa área do assunto possui as seguintes dimensões:

- Concessionária
- Propriedade do Usuário
- Data

## Métricas

Veja a seguir a lista completa de métricas dessa área do assunto:

- Métricas da Concessionária
  - Métricas Personalizadas da Concessionária
  - Número de Concessionárias
  - Número (nr.) de SSs (Solicitações de serviço)
  - Número de Atividades
  - Número (nr.) de atividades abertas
  - Número (nr.) de atividades fechadas

## Observações de Uso

Nenhum

## Event Historical Analytics Subject Area

### Availability

This subject area is available in all editions of Oracle CRM On Demand.

### Business Purpose

An event can be any type of promotional or educational event that is attended by sales personnel or other professionals. From a company's perspective, the following are the event types:

- **Sales Representative Level.** Executed by a manager or one or more sales representatives.
- **Corporate or National Level.** A national training event or meeting targeted at a specific group of professionals.

You can plan events at the national level for either a specific product or period and then allocate resources by region, district, or sales representative. For example, pharmaceutical companies require metrics and information about medical events to align sales and marketing activities. From a compliance perspective, reports provide information to companies, so that companies can control their budgets and ensure that there is little or no deviation.

### Relationship Type

Simple

### Dimensions

This subject area has the following dimensions:

- Account
- Account Event
- Date
- Event
- Invitees
- Lead
- Lead Event
- Opportunity
- Opportunity Event
- Owned By User
- Product
- Product Category

## Metrics

The complete list of metrics for this subject area is as follows:

### ■ Event Metrics

- Number (#) of Accounts for Event
- Number (#) of Events
- Number (#) of Invitees
- Number (#) of Leads for Event
- Number (#) of Opportunities for Event
- Budget Surplus/Shortfall

(Definition: The difference between the event budget and the event cost.)

### ■ Event Budget

The Event Budget metric comes from the dimension. When only the Event dimension is used the metric is the sum of the dimension field value. However, when other dimensions (particularly invitee) are used, the metric is calculated as the maximum of the dimension field value.

### ■ Event Cost

(Definition: The cost of the completed activities for all attendees associated with an Event.)

## Usage Notes

If your company changes the display name for Event to a custom name, the custom name appears in your reports.

In releases earlier than Release 29, reports that included the Product Category and Events dimensions produced no results if there was no product associated to the event. This behavior was changed in Release 29 and Product Category is now independent of Event-Product associations.

Number (#) of Accounts for Event returns the number of accounts that are associated with events that have invitees.

Number (#) of Leads for Event returns the number of leads that are associated with events that have invitees.

Number (#) of Opportunities for Event returns the number of opportunities that are associated with events that have invitees.

### Events with No Invitees

Events that have zero invitees are excluded from reports, except for one special case. The only way to have a zero invitee event appear in a report is to use the Event dimension only (do not add a second dimension) and do not include any metrics.

## Área de assunto Análise histórica de família

### Disponibilidade

Esta área do assunto está disponível somente na edição Serviços financeiros do Oracle CRM On Demand.

### Finalidade Comercial

A área do assunto Análise do histórico da família oferece o recurso de gerar relatórios sobre famílias para a dimensão Contato. Esta área do assunto permite que consultores e seus gerentes respondam a perguntas como estas:

- A quais famílias os clientes pertencem?
- Como os ativos de família na minha carteira de negócios são divididos entre meus clientes?
- Quais são minhas principais famílias por valor total de ativos?

A área de assunto Análise do histórico da família também possui uma dimensão Carteira que pode ser usada para gerar relatórios sobre informações das carteiras associadas de contatos da família. Observe que a carteira possui somente um relacionamento indireto com famílias (por meio de contatos) e por isso os atributos da dimensão Carteira não podem ser usados diretamente para analisar as métricas da família. Você pode combinar relatórios de família com relatórios de carteira para fornecer um serviço de atendimento ao cliente aprimorado entendendo os clientes como membros de uma família.

### Tipo de Relacionamento

Simple

### Dimensões

Essa área do assunto possui as seguintes dimensões:

- Contato
- Família
- Contato da Família

### Métricas

Veja a seguir a lista completa de métricas dessa área do assunto:

- Métricas da Família
  - Total de Ativos da Família
    - Total de Ativos da Família
    - Média (méd.) do total de ativos da família
  - Total de Despesas da Família
    - Total de Despesas da Família
    - Média das despesas totais da família
  - Rendimento Total da Família
    - Rendimento Total da Família
    - Média do rendimento total da família
  - Total de Passivos da Família
    - Total de Passivos da Família
    - Média do total de passivos da família
  - Valor Líquido total da família
    - Valor líquido total da família
    - Média do valor líquido total da família
- Total de Ativos do Contato
  - Total de Ativos
  - Média Total de Ativos
- Total de Despesas do Contato
  - Total de Despesas
  - Média Total de Despesas
- Rendimento Total do Contato

- Rendimento Total
- Média Total de Receita
- Total de Passivos do Contato
  - Total de Passivos
  - Média Total de Passivos
- Valor Líquido total do contato
  - Valor Líquido Total
  - Média do valor líquido total
- Métricas Personalizadas de Família
- Número (nr.) de contatos sumariados
- Número (nr.) de solicitações de serviço sumariadas
- Número (nr.) de leads sumariados
- Número de Contatos
- Número (nr.) de solicitações de serviço do contato
- Número (nr.) de leads do contato
- Número de Famílias

### Observações de Uso

A dimensão de contato inclui uma hierarquia de livros, que permite analisar métricas e atributos relacionados em qualquer nível.

### Área de assunto Análise histórica de lead

#### Disponibilidade

Essa área de assunto está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

#### Finalidade Comercial

Essa área de assunto permite analisar as métricas do lead por conta, território da conta, campanha, contato, data, lead, oportunidade, propriedade do usuário e conta de parceiro principal. Essa área de assunto contém tipos de registro que se referem a métricas que analisam a qualidade do lead, a conversão do lead e as receitas associadas aos leads.

#### Tipo de Relacionamento

Simple

#### Dimensões

Essa área do assunto possui as seguintes dimensões:

- Conta
- Território da Conta
- Campanha
- Contato
- Data
- Lead
- Oportunidade
- Propriedade do Usuário

- Conta do parceiro principal (disponível apenas no Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)

## Métricas

Veja a seguir a lista completa de métricas dessa área do assunto:

- Métricas de Lead
  - Número (nr.) de leads arquivados
  - Números de Leads
  - Número (nr.) de leads convertidos em oportunidades (Definição: o número de leads que foram convertidos em oportunidades.)
  - Número (nr.) de leads que resultam em oportunidade perdida
  - Número (nr.) de leads que resultam em oportunidade ganha (Definição: o número de leads que foram convertidos em oportunidades e estão no estágio de vendas Fechada/Ganha.)
  - Número (nr.) de novas oportunidades
  - Número (nr.) de leads qualificados
  - Número (nr.) de leads rejeitados
  - Número de Vitórias
  - Média de dias para converter lead (Definição: o número de dias entre a data criada pelo lead e a data convertida pelo lead dividido pelo número de leads que foram convertidos em oportunidades.)
  - Média de Dias para Acompanhar Lead (Definição: o número de dias para acompanhar o lead dividido pelo número de leads.)
  - Receita fechada para o lead
  - Receita esperada para o lead
  - Receita da oportunidade para o lead
  - Receita Projetada

## Observações de Uso

As dimensões Conta e Contato incluem uma hierarquia de Livro, que permite analisar métricas e atributos relacionados em qualquer nível.

## Lead Team Historical Analytics Subject Area

### Availability

This subject area is available in all editions of Oracle CRM On Demand.

### Business Purpose

This subject area allows the reporting of the many-to-many relationship between leads and team members. You can use it to list all team members associated with a lead and all leads where a user is added as a team member. You cannot use this subject area to report on leads that are not associated with any user or to report on users not linked to a lead.

### Relationship Type

Many-to-many

### Dimensions

This subject area has the following dimensions:

- Account
- Date
- Lead

- Lead Team
- Team Member

### Metrics

- Lead Team
  - Lead Team Optimized Custom Metrics
  - Number (#) of Lead Team Members

### Usage Notes

The Account dimension includes a Book hierarchy, which enables you to analyze metrics and related attributes at any level.

In the Lead Team Optimized Custom Fields folder for the Lead Team dimension, the first five custom fields (that is, the first five fields that were created) of each of the following field types are available:

- Check Box
- Date
- Date/Time
- Percent
- Phone
- Picklist
- Text (Long)
- Text (Short)

In the Lead Team Optimized Custom Metrics folder, the first five custom fields (that is, the first five fields that were created) of each of the following field types are available as metrics:

- Currency
- Integer
- Number

**Data Visibility.** If the Historical Subject Area setting for you is Manager Visibility or Team Visibility, then this subject area uses the Team Visibility mode and you can report on all the leads for which you are either the owner or a team member. If the setting for you is Full Visibility, then leads either owned by you or your subordinates or the records in which you or your subordinates are added as team members can be reported upon.

### Área de assunto Análise histórica da solicitação MDF

#### Disponibilidade

Essa área do assunto está disponível somente no Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

#### Finalidade Comercial

O MDF (Fundos do mercado de desenvolvimento) permite ao proprietário da marca disponibilizar fundos de mercado aos parceiros de uma maneira sistemática, para que eles vendam os produtos do proprietário da marca em áreas geográficas específicas ou comercializem a marca. Por meio das solicitações MDF, os parceiros solicitam pré-aprovações de fundos para atividades de marketing. Quando o proprietário da marca aprova a solicitação MDF, os parceiros podem executar a atividade e enviar uma demanda de MDF para resgatar o dinheiro pré-aprovado que foi gasto.

Os proprietários da marca requerem métricas e informações das solicitações MDF de cada parceiro e trimestre para que possam alinhar as vendas do canal e o marketing. A área do assunto Análise do histórico da solicitação MDF fornece aos proprietários da marca as informações necessárias para controlar seus orçamentos de MDF e

garantir que os fundos sejam alocados para atividades que apresentem o máximo de retorno sobre o investimento.

### Tipo de Relacionamento

Simple

### Dimensões

Essa área do assunto possui as seguintes dimensões:

- Conta do Parceiro Principal
- Campanha
- Solicitação MDF
- Data
- Propriedade do Usuário
- Responsável pela Aprovação

### Métricas

Veja a seguir a lista completa de métricas dessa área do assunto:

- Métricas da Solicitação MDF
  - Métricas personalizadas da solicitação MDF
  - Métricas da solicitação MDF por data de envio
    - Número (nº) de solicitações MDF
    - Valor Solicitado
    - Valor Médio Solicitado
    - Valor Pré-aprovado
    - Valor Médio Pré-aprovado
    - Demanda - Valor total solicitado
    - Demanda - Valor médio total solicitado
    - Demanda - Valor total aprovado
    - Demanda - Valor médio total aprovado
- Número (nº) de solicitações MDF
- Valor Solicitado
- Valor Médio Solicitado
- Valor Pré-aprovado
- Valor Médio Pré-aprovado
- Valor solicitado do trimestre passado
- Valor médio solicitado do trimestre passado
- Valor pré-aprovado do trimestre passado
- Valor médio pré-aprovado do trimestre passado
- Demanda - Valor total solicitado
- Demanda - Valor médio total solicitado
- Demanda - Valor total aprovado
- Demanda - Valor médio total aprovado
- Demanda - Valor total solicitado do trimestre passado
- Demanda - Valor médio total solicitado do trimestre passado

- Demanda - Valor total aprovado do trimestre passado
- Demanda - Valor médio total aprovado do trimestre passado
- Número (nº) da aprovação pendente da solicitação MDF
- Valor solicitado com aprovação pendente
- Número (nº) de solicitações MDF enviadas
- Número (nº) de solicitações MDF aprovadas
- Número (nº) de solicitações MDF rejeitadas
- Número (nº) de solicitações MDF retornadas
- Número (nº) de solicitações MDF canceladas
- Número (nº) de solicitações MDF expiradas
- Número (nº) de demandas de MDF enviadas
- Número (nº) de demandas de MDF aprovadas
- Número (nº) de demandas de MDF rejeitadas
- Porcentagem (%) de solicitações MDF aprovadas
- Porcentagem (%) de solicitações MDF expiradas
- Porcentagem (%) de solicitações MDF rejeitadas
- Porcentagem (%) de solicitações MDF retornadas
- Número (nº) de dias com aprovação pendente
- Número (nº) de dias para aprovação
- Número médio (Nº méd.) de dias com aprovação pendente
- Número (nº) médio de dias para aprovação

### Observações de Uso

Se sua empresa alterar o nome de exibição das solicitações MDF para um nome personalizado, esse nome aparecerá em seus relatórios.

### Área de assunto Análise histórica da oportunidade e do concorrente

#### Disponibilidade

Essa área de assunto está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

#### Finalidade Comercial

Essa área de assunto permite analisar o relacionamento muitos-para-muitos entre as contas de oportunidade e do concorrente. Essa área de assunto é muito parecida com as áreas de assunto de oportunidade. A única diferença é que ela inclui a dimensão de conta do concorrente, que tem um relacionamento muitos-para-muitos com o tipo de registro da oportunidade. Essa área de assunto permite criar relatórios que mostram todos os concorrentes de uma oportunidade. Como essa área de assunto representa o relacionamento muitos-para-muitos entre contas de oportunidade e do concorrente, as oportunidades que não estão associadas a pelo menos uma conta do concorrente não podem ser informadas usando essa área de assunto. Os atributos que definem o relacionamento entre contas de concorrente disponíveis para o relatório incluem:

- Contato Principal
- Função
- Reverter Função
- Data de Início
- Data de Término
- Pontos Fortes
- Pontos Fracos
- Comentários

## Tipo de Relacionamento

Muitos para muitos

### Dimensões

Essa área do assunto possui as seguintes dimensões:

- Conta
- Território da Conta
- Campanha
- Data
- Oportunidade
- Concorrente da Oportunidade
- Propriedade do Usuário
- Contato Principal
- Contato do relacionamento
- Território

### Métricas

Veja a seguir a lista completa de métricas dessa área do assunto:

- Métricas de Oportunidade
  - Métricas Personalizadas de Oportunidade
  - Métricas de oportunidade por data de abertura
    - Número (nº) de oportunidades abertas
    - Número de Oportunidades
    - Número (nº) de contatos com oportunidades
    - Receita Fechada
    - Receita Esperada
    - Receita
    - Nr. médio (nr. méd.) de dias no estágio
    - Número de Vitórias
    - Volume médio do negócio (Definição: o volume médio de cada venda para cada cliente, expresso como o número de unidades ou o valor da receita.)
    - Ciclo Médio de Vendas
    - Taxa de sucesso da oportunidade (Definição: o número de sucessos das oportunidades dividido pelo número de oportunidades ganhas e perdidas.)
    - Taxa de Perda de Oportunidade
- Receita
- Receita Esperada
- Receita Fechada
- Número de Oportunidades
- Número (nº) de oportunidades abertas
- Número (nº) de contatos com oportunidades
- Número de Vitórias
- Nr. médio (nr. méd.) de dias no estágio

- Volume médio do negócio (Definição: o volume médio de cada venda para cada cliente, expresso como o número de unidades ou valor da receita.)
- Ciclo Médio de Vendas
- Taxa de sucesso da oportunidade (Definição: o número total de sucesso de oportunidades dividido pelo número total de oportunidades ganhas e perdidas.)
- Taxa de Perda de Oportunidade
- Receita da oportunidade do trimestre passado
- Receita fechada do trimestre passado

### Observações de Uso

As dimensões de conta e contato principal incluem uma hierarquia de livros, que permite analisar métricas e atributos relacionados em qualquer nível.

### Dimensão do Contato do Relacionamento

Oportunidades podem ser vinculadas a uma oportunidade como concorrentes. Todas as oportunidades que são vinculadas a uma oportunidade como concorrentes são listadas na seção de informações relacionadas Concorrentes da Oportunidade da página Detalhes da Oportunidade. O relacionamento entre duas oportunidades que são vinculadas dessa maneira também pode ter um contato principal que é diferente dos contatos principais nas oportunidades vinculadas.

Para extrair informações sobre o contato principal para o relacionamento entre a oportunidade e o concorrente, selecione as colunas na dimensão Contato do Relacionamento. Para extrair informações sobre o contato principal da oportunidade, selecione as colunas na pasta Contato Principal na dimensão Oportunidade. Para extrair informações sobre o contato principal de um concorrente, selecione as colunas na pasta Contato Principal na dimensão Concorrente da Oportunidade.

### Área de assunto Análise histórica de oportunidade e parceiro

#### Disponibilidade

Essa área de assunto está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

#### Finalidade Comercial

Essa área de assunto permite analisar o relacionamento muitos-para-muitos entre oportunidades e contas de parceiro. Essa área de assunto é muito parecida com as áreas de assunto de oportunidade. A única diferença é que ela inclui a dimensão da conta do parceiro, que tem um relacionamento muitos-para-muitos com o tipo de registro da oportunidade. Essa área de assunto permite criar relatórios que mostram todos os parceiros de uma oportunidade. Como essa área de assunto representa o relacionamento muitos-para-muitos entre contas de oportunidade e do parceiro, as oportunidades que não estão associadas a pelo menos uma conta de parceiro não podem ser informadas usando essa área de assunto. Os atributos que definem o relacionamento entre contas de parceiro disponíveis para o relatório incluem:

- Contato Principal
- Função
- Reverter Função
- Data de Início
- Data de Término
- Pontos Fortes
- Pontos Fracos
- Comentários

#### Tipo de Relacionamento

Muitos para muitos

## Dimensões

Essa área do assunto possui as seguintes dimensões:

- Conta
- Território da Conta
- Campanha
- Data
- Oportunidade
- Parceiro da Oportunidade
- Propriedade do Usuário
- Contato Principal
- Contato do relacionamento
- Território

## Métricas

Veja a seguir a lista de métricas dessa área do assunto:

- Métricas de Oportunidade
  - Métricas Personalizadas de Oportunidade
  - Métricas de oportunidade por data de abertura
    - Número (nº) de oportunidades abertas
    - Número de Oportunidades
    - Número (nº) de contatos com oportunidades
    - Receita Fechada
    - Receita Esperada
    - Receita
    - Nr. médio (nr. méd.) de dias no estágio
    - Número de Vitórias
    - Volume médio do negócio (Definição: o volume médio de cada venda para cada cliente, expresso como o número de unidades ou valor da receita.)
    - Ciclo Médio de Vendas
    - Taxa de sucesso da oportunidade (Definição: o número de sucessos das oportunidades dividido pelo número total de oportunidades ganhas e perdidas.)
    - Taxa de Perda de Oportunidade
- Receita
- Receita Esperada
- Receita Fechada
- Número de Oportunidades
- Número (nº) de oportunidades abertas
- Número (nº) de contatos com oportunidades
- Número de Vitórias
- Nr. médio (nr. méd.) de dias no estágio
- Volume médio do negócio (Definição: o volume médio de cada venda para cada cliente, expresso como o número de unidades ou valor da receita.)

- Ciclo Médio de Vendas
- Taxa de sucesso da oportunidade (Definição: o número de sucessos das oportunidades dividido pelo número total de oportunidades ganhas e perdidas.)
- Taxa de Perda de Oportunidade
- Receita da oportunidade do trimestre passado
- Receita fechada do trimestre passado

### Observações de Uso

As dimensões de conta e contato principal incluem uma hierarquia de livros, que permite analisar métricas e atributos relacionados em qualquer nível.

### Dimensão do Contato do Relacionamento

Oportunidades podem ser vinculadas a uma oportunidade como parceiros. Todas as oportunidades que são vinculadas a uma oportunidade como parceiros são listadas na seção de informações relacionadas Parceiros da Oportunidade da página Detalhes da Oportunidade. O relacionamento entre duas oportunidades que são vinculadas dessa maneira também pode ter um contato principal que é diferente dos contatos principais nas oportunidades vinculadas.

Para extrair informações sobre o contato principal para o relacionamento entre a oportunidade e o parceiro, selecione as colunas na dimensão Contato do Relacionamento. Para extrair informações sobre o contato principal da oportunidade, selecione as colunas na pasta Contato Principal na dimensão Oportunidade. Para extrair informações sobre o contato principal de um parceiro, selecione as colunas na pasta Contato Principal na dimensão Parceiro da Oportunidade.

### Área de assunto Análise histórica do contato da oportunidade

#### Disponibilidade

Essa área de assunto está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

#### Finalidade Comercial

Nesta área de assunto, é possível relatar em todos os contatos associados a uma oportunidade ou um contato que esteja associado a diversas oportunidades. Em outras áreas de assunto da oportunidade, é possível relatar somente um contato principal da oportunidade.

#### Tipo de Relacionamento

Muitos para Muitos

#### Dimensões

Essa área do assunto oferece as seguintes dimensões:

- Contato
- Oportunidade

#### Métricas

- Métricas de Contato da Oportunidade
  - Número (#) de Contatos da Oportunidade

### Observações de Uso

Nenhum

### Área de assunto Análise histórica de oportunidade

#### Disponibilidade

Essa área de assunto está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

### Finalidade Comercial

Essa área do assunto permite analisar oportunidades por dimensões de conta, território, campanha, contato, território, proprietário e data. Essa área do assunto consiste em duas ou mais tabelas de informações, além de incluir métricas de oportunidade e cota. As métricas de oportunidade são definidas no nível mais baixo de detalhes nessa área do assunto. Assim, é possível analisar as métricas de todas as dimensões. No entanto, as métricas da cota estão em um nível mais alto de detalhes e podem ser analisadas somente pelas seguintes dimensões limitadas: Data (Mês), Cota e Proprietário.

### Tipo de Relacionamento

Vários Fatos

### Dimensões

Essa área do assunto possui as seguintes dimensões:

- Conta
- Território da Conta
- Campanha
- Data

**OBSERVAÇÃO:** A dimensão Data se baseia na Data de Abertura para as métricas provenientes de Métricas da Oportunidade por Data de Abertura e se baseia na Data de Fechamento para todas as outras métricas. Em todos os casos, a data é extraída do registro Receita, pois Receita é a tabela de fatos.

- Oportunidade
- Propriedade do Usuário
- Contato Principal
- Conta do Parceiro Principal
- Cota
- Território

### Métricas

Veja a seguir a lista de métricas dessa área do assunto:

- Métricas de Oportunidade
  - Métricas Personalizadas de Oportunidade
  - Métricas de oportunidade por data de abertura
    - Número (nº) de oportunidades abertas
    - Número de Oportunidades
    - Número (nº) de contatos com oportunidades
    - Receita Fechada
    - Receita Esperada
    - Receita
    - Nr. médio (nr. méd.) de dias no estágio
    - Número de Vitórias
    - Volume médio do negócio (Definição: o volume médio de cada venda para cada cliente, expresso como o número de unidades ou valor da receita.)
    - Ciclo Médio de Vendas

- Taxa de sucesso da oportunidade (Definição: o número de sucessos das oportunidades dividido pelo número de oportunidades ganhas e perdidas.)
- Taxa de Perda de Oportunidade
- Receita
- Receita Esperada
- Receita Fechada
- Número de Oportunidades
- Número (nº) de oportunidades abertas
- Número (nº) de contatos com oportunidades
- Número de Vitórias
- Nr. médio (nr. méd.) de dias no estágio
- Volume médio do negócio (Definição: o volume médio de cada venda para cada cliente, expresso como o número de unidades ou valor da receita.)
- Ciclo Médio de Vendas
- Taxa de sucesso da oportunidade (Definição: o número de sucessos das oportunidades dividido pelo número de oportunidades ganhas e perdidas.)
- Taxa de Perda de Oportunidade
- Receita da oportunidade do trimestre passado
- Receita fechada do trimestre passado
- Métricas da Cota
  - Valor da Cota

### Observações de Uso

As dimensões de conta e contato principal incluem uma hierarquia de livros, que permite analisar métricas e atributos relacionados em qualquer nível.

A área de assunto Relatório de oportunidades e a área de assunto Análise do histórico da oportunidade fornecem métricas diferentes. Antes de selecionar uma dessas áreas de assunto, reveja as métricas fornecidas em ambas para ter certeza de que você está usando a área de assunto que melhor atende às suas necessidades.

### Área de assunto Análise histórica de receita do produto da oportunidade

#### Disponibilidade

Essa área de assunto está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

#### Finalidade Comercial

Esta área de assunto permite analisar receitas do produto da oportunidade por conta, território da conta, parceiro, campanha, oportunidade, produto da oportunidade, propriedade do usuário, produto e categoria do produto. Como cada registro de receita do produto recorrente pode ter uma data de início diferente, esta área de assunto está no nível mais granular de detalhes e contém uma linha para cada registro de receita do produto recorrente na oportunidade. Dado o alto nível de detalhe desta área de assunto, ela é a que tem mais flexibilidade para consolidar dados em qualquer nível das dimensões com suporte. Esta área de assunto também contém as métricas e a dimensão de cota, que permitem apresentar a receita do produto da oportunidade e as métricas da cota no mesmo relatório.

#### Tipo de Relacionamento

Vários Fatos

#### Dimensões

Essa área do assunto possui as seguintes dimensões:

- Conta
- Território da Conta
- Campanha
- Data
- Oportunidade
- Receita do Produto da Oportunidade
- Propriedade do Usuário
- Contato Principal
- Conta do parceiro principal (disponível apenas no Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- Produto
- Categoria do Produto
- Cota
- Território

### **Métricas**

Veja a seguir a lista completa de métricas dessa área do assunto:

- Métricas de receitas do produto da oportunidade
  - Número de produtos
  - Número médio (Nº méd.) de produtos
- Métricas da Cota
  - Valor da Cota

### **Observações de Uso**

As dimensões de conta e contato principal incluem uma hierarquia de livros, que permite analisar métricas e atributos relacionados em qualquer nível.

### **Área de assunto Análise histórica da equipe da oportunidade**

#### **Disponibilidade**

Essa área de assunto está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

#### **Finalidade Comercial**

Essa área de assunto permite relatar o relacionamento entre oportunidades e equipes de oportunidade. Use essa área de assunto para consultar membros de equipe envolvidos em uma oportunidade.

#### **Tipo de Relacionamento**

Muitos para Muitos.

#### **Dimensões**

Essa área do assunto oferece as seguintes dimensões:

- Conta
- Data (com base na Data de Fechamento da oportunidade)
- Oportunidade
- Equipe da Oportunidade
- Propriedade do Usuário

### **Métricas**

- Equipe da Oportunidade

- Métricas personalizadas da equipe da oportunidade
- Número (nº) de Membros da Equipe da Oportunidade

### Observações de Uso

**Visibilidade de Dados.** Se as configurações de Área de assunto histórica definidas no seu perfil forem Visibilidade do gerente ou Visibilidade da equipe, essa área de assunto usará o modo Visibilidade da equipe, e você poderá gerar relatórios de todas as oportunidades das quais é proprietário ou membro da equipe. Se a configuração definida no perfil for Visibilidade total, as oportunidades pertencentes a você ou aos seus subordinados ou os registros nos quais você ou seus subordinados são adicionados como membros da equipe poderão ser incluídos no relatório.

### Área de assunto Análise histórica do parceiro

#### Disponibilidade

Essa área do assunto está disponível na edição Gerenciamento de relacionamento de parceiro do Oracle CRM On Demand.

#### Finalidade Comercial

A área do assunto de Análise de histórico do parceiro permite analisar o histórico do parceiro. Você pode analisar leads, oportunidades e receita por parceiro e por território.

#### Tipo de Relacionamento

Simple

#### Dimensões

Essa área do assunto possui as seguintes dimensões:

- Parceiro
- Território
- Propriedade do Usuário
- Data

#### Métricas

Veja a seguir a lista completa de métricas dessa área do assunto:

- Métricas do Parceiro Proprietário
  - Número de Oportunidades
    - Número de parceiros com oportunidades
    - Número de Vitórias
    - Receita média fechada
    - Média de dias para fechar oportunidade (Definição: o número total de dias para fechar a oportunidade dividido pelo número de sucessos).
    - Receita Fechada
    - Receita Fechada (000)
    - Receita Fechada do Produto
    - Receita Fechada do Produto (000)
    - Receita do Produto (000)
    - Números de Leads

- Número (nr.) de leads arquivados
- Número (nr.) de leads qualificados
- Número (nr.) de leads rejeitados
- Número (nr.) de leads convertidos em oportunidades (Definição: o número de leads que foram convertidos em oportunidades.)
- Número (nr.) de leads que resultam em oportunidade ganha (Definição: o número de leads que foram convertidos em oportunidades e estão no estágio de vendas Fechada/Ganha.)
- Número (nr.) de leads que resultam em oportunidade perdida
- Média de dias para converter lead (Definição: o número de dias entre a data de criação do lead e a data de conversão do lead dividido pelo número de leads convertidos em oportunidades).
- Média de dias para acompanhar lead
- Média da Receita Potencial
- Receita Potencial
- Receita Potencial (000)
- Número de parceiros com leads
- Métricas Personalizadas de Parceiro
- Número (nr.) de parceiros

### Observações de Uso

Nenhum

### Área de Assunto Análise Histórica de Entrega de Conteúdo Personalizado

#### Disponibilidade

Essa área de assunto está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

#### Finalidade Comercial

Utilize as informações fornecidas pelas análises dessa área de assunto para refinar o conteúdo e entregar a mensagem correta à pessoa certa na hora certa. Você pode analisar tendências detalhadas, o desempenho do material de apoio e as respostas de vários segmentos e focar da forma apropriada nos seus clientes.

#### Tipo de Relacionamento

Simple

#### Dimensões

Essa área do assunto possui as seguintes dimensões:

- Conta
- Atividade
- Contato
- Resposta à Mensagem
- Plano de Envio de Mensagens
- Item do Plano de Envio de Mensagens
- Propriedade do Usuário
- Produto
- Categoria do Produto

---

## Métricas

Veja a seguir a lista completa de métricas dessa área do assunto:

- Métricas da Conta
  - Número de Contas
- Métricas da Atividade
  - Métricas Personalizadas da Atividade
    - Média de moeda anexada
    - Média de número indexado
    - Moeda indexada
    - Número indexado
  - Métricas da atividade por data de criação
    - Número de Atividades
    - Número de compromissos (Data de criação)
    - Número (nr.) de atividades fechadas
    - Número (nr.) de atividades abertas
    - Número de tarefas (Data de criação)
  - Métricas da atividade por outras datas
    - Número de compromissos (Data de término)
    - Número de compromissos (Data de início)
    - Número de tarefas (Prazo)
  - Métrica Personalizada Otimizada de Atividade
  - Número (nr.) de contas com atividades
  - Número de Atividades
  - Número de compromissos programados
  - Número de chamadas discadas
  - Número de chamadas concretizadas
  - Número (nr.) de atividades fechadas
  - Número (nr.) de atividades abertas
- Métricas de Contato
  - Número de Contatos
- Métricas de Resposta à Mensagem
  - Métricas Personalizadas de Resposta à Mensagem
    - Média de moeda anexada
    - Média de número indexado
    - Moeda indexada
    - Número indexado
  - Número (#) de Respostas a Mensagens
  - Número de sequência médio
- Métrica do item do plano de envio de mensagens
  - Métrica personalizada do item do plano de envio de mensagens

- Média de moeda anexada
- Média de número indexado
- Moeda indexada
- Número indexado
- Número de itens do plano de envio de mensagens
- Número de sequência médio
- Métricas do Plano de Envio de Mensagens
  - Métrica personalizada do plano de envio de mensagens
    - Média de moeda anexada
    - Média de número indexado
    - Moeda indexada
    - Número indexado
  - Número de planos de envio de mensagens

### Observações de Uso

As dimensões Conta, Atividade e Contato incluem uma hierarquia de Livro, que permite analisar métricas e atributos relacionados em qualquer nível.

Essa área de assunto tem várias dimensões, mas nem todas as combinações são válidas. Um erro é retornado para as combinações inválidas. Por exemplo, as seguintes combinações são inválidas e produzirão um erro:

Dimensão	Dimensão	Dimensão
Produto	Conta	Plano de Mensagem
Produto	Conta	Item do Plano de Mensagem
Produto	Conta	Resposta à Mensagem
Produto	Atividade	Plano de Mensagem
Produto	Atividade	Item do Plano de Mensagem
Produto	Atividade	Resposta à Mensagem
Produto	Contato	Plano de Mensagem
Produto	Contato	Item do Plano de Mensagem
Produto	Contato	Resposta à Mensagem

Se a sua visibilidade for Visibilidade de equipe e a sua análise incluir o Plano de envio de mensagens, o Item do plano de envio de mensagens ou as dimensões da Resposta à mensagem, a Visibilidade de gerente será aplicada.

---

## Área de assunto Análise histórica de pipeline

### Disponibilidade

Essa área de assunto está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

### Finalidade Comercial

Essa área do assunto do histórico do pipeline fornece uma captura mensal de todas as oportunidades no Oracle CRM On Demand. As capturas do pipeline são feitas diariamente durante o processo noturno, mas o processo de arquivamento mantém apenas a captura do pipeline mais recente de cada mês e limpa as outras capturas. Essas capturas de pipeline nunca são excluídas. Durante a ETL (extração, transformação e carregamento) completa de dados, é feito o backup dessas capturas e elas são totalmente restauradas. Se as empresas alterarem o tipo de calendário fiscal, essas capturas históricas não serão realinhadas com sua nova definição de calendário fiscal. Para empresas com um tipo de calendário fiscal personalizado, essas capturas históricas podem ser informadas somente para as definições do ano fiscal que são definidas no Oracle CRM On Demand. As capturas de tela são obtidas das oportunidades sem uma data de fechamento ou das oportunidades em que a data de fechamento está no trimestre atual ou em um trimestre futuro.

### Tipo de Relacionamento

Simple

### Dimensões

Essa área do assunto possui as seguintes dimensões:

- Conta
- Data
- Oportunidade
- Propriedade do Usuário
- Data da Captura do Pipeline
- Território

### Métricas

Veja a seguir a lista completa de métricas dessa área do assunto:

- Métricas do Pipeline Histórico
  - Receita. Esta métrica indica a receita da oportunidade.
  - Receita Esperada. Esta métrica indica a receita da oportunidade multiplicada pela probabilidade da oportunidade.
  - Receita Fechada. Esta métrica indica a receita da oportunidade fechada/ganha. Quando o status da oportunidade estiver fechado/ganho, a receita e a receita fechada terão o mesmo valor.
  - Receita (000). Esta métrica indica a receita da oportunidade em milhares.
  - Receita Esperada (000). Esta métrica indica a receita da oportunidade multiplicada pela probabilidade da oportunidade em milhares.
  - Receita Fechada (000). Esta métrica indica a receita da oportunidade fechada/ganha em milhares. Quando o status da oportunidade estiver fechado/ganho, a receita e a receita fechada terão o mesmo valor.
  - Receita da oportunidade do trimestre passado. Esta métrica indica o valor da receita de um trimestre passado.
  - Receita esperada do trimestre passado. Esta métrica indica o valor da receita esperada de um trimestre passado.
  - Receita fechada do trimestre passado. Esta métrica indica o valor da receita fechada de um trimestre passado.

- Receita da oportunidade do trimestre passado (000) Esta métrica indica o valor da receita de um trimestre passado em milhares.
- Receita esperada do trimestre passado (000). Esta métrica indica o valor da receita esperado de um trimestre passado em milhares.
- Receita fechada do trimestre passado (000). Esta métrica indica o valor da receita fechado de um trimestre passado em milhares.
- Território

### Observações de Uso

A dimensão de conta inclui uma hierarquia de livros, que permite analisar métricas e atributos relacionados em qualquer nível.

### Área de assunto **Análise histórica do portfólio**

#### Disponibilidade

Esta área do assunto está disponível somente na edição Serviços financeiros do Oracle CRM On Demand.

#### Finalidade Comercial

Essa área do assunto permite analisar o histórico da carteira, os contatos e os produtos. Os relatórios de carteira permitem gerar relatórios sobre carteiras para as seguintes dimensões: Contato, Conta, Produto, Consultor e Tempo. Esses relatórios permitem que consultores e seus gerentes respondam a perguntas como estas:

- Quais produtos financeiros os clientes possuem e quais são seus respectivos perfis demográficos?
- Quanto dos ativos dos meus clientes são investidos e em quais títulos e classes de ativo?
- Qual é o tamanho dos ativos em cada carteira de negócios do consultor?
- Quais são as classes de ativo em cada carteira de negócios do consultor?
- Quem são meus melhores clientes por receita e tamanho da carteira?

Essas informações permitem analisar carteiras relacionadas aos clientes e consultores.

#### Tipo de Relacionamento

Simplex

#### Dimensões

Essa área do assunto possui as seguintes dimensões:

- Contato
- Data
- Instituição
- Propriedade do Usuário
- Carteira
- Produto

#### Métricas

Veja a seguir a lista completa de métricas dessa área do assunto:

- Métricas da Carteira
  - Métricas Personalizadas de Carteira
  - Número de Carteiras
  - Valor total de ativos
  - Valor do empréstimo
  - Prêmio

- Receita
- Valor nominal
- Limite de crédito
- Valor médio total de ativos
- Valor Médio do empréstimo
- Prêmio Médio
- Média da Receita
- Valor Médio Nominal
- Limite Médio de Crédito

### Observações de Uso

A dimensão de contato inclui uma hierarquia de livros, que permite analisar métricas e atributos relacionados em qualquer nível.

A dimensão Carteira normalmente inclui ativos não financeiros como veículos, a menos que o administrador tenha excluído especificamente esses ativos nas listas da Carteira usando a opção Excluir Registros do Veículo/ Ativo de Contas da Carteira na página Perfil da Empresa.

### Área de assunto **Análise histórica de produto**

#### Disponibilidade

Essa área de assunto está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

#### Finalidade Comercial

Essa área do assunto permite analisar métricas de receita por dimensões de produto, conta, usuário, oportunidade, data e território. O nível de detalhe dessa área do assunto é ligeiramente mais alto do que o da área do assunto Relatório do produto da oportunidade, pois ele permite analisar receitas de oportunidade a partir do foco da dimensão do produto. Essa área do assunto preenche a lacuna de análise entre a área do assunto Relatório de oportunidades e a área do assunto Relatório do produto da oportunidade.

#### Tipo de Relacionamento

Simple

#### Dimensões

Essa área do assunto possui as seguintes dimensões:

- Conta
- Data
- Oportunidade
- Propriedade do Usuário
- Produtos
- Território

#### Métricas

Veja a seguir a lista completa de métricas dessa área do assunto:

- Métricas da Receita do Produto
  - Métricas personalizadas de receita do produto
  - Receita
  - Receita Esperada do Produto
  - Receita Fechada do Produto
  - Receita do Produto (000)

- Receita Esperada do Produto (000)
- Receita Fechada do Produto (000)
- Preço de Compra
- Preço Médio de Compra
- Quantidade Média
- Quantidade Total
- Receita do produto do trimestre passado
- Receita fechada do produto do trimestre passado
- Receita do produto do trimestre passado (000)
- Receita fechada do produto do trimestre passado (000)

### **Observações de Uso**

A dimensão de conta inclui uma hierarquia de livros, que permite analisar métricas e atributos relacionados em qualquer nível.

O campo Indicador de Previsão na dimensão Produto nessa área de assunto está mapeado para o tipo de registro Receita de Oportunidade. Se esse campo estiver selecionado com outros campos do Produto (como Nome do Produto), só os registros do produto que estiverem associados a um registro de Receita do Produto da Oportunidade aparecerão no relatório.

### **Área de assunto Análise histórica de cota**

#### **Disponibilidade**

Essa área de assunto está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand. O objeto Cotas deve ser fornecido pelo administrador.

#### **Finalidade Comercial**

Use esta área de assunto para analisar cotas com base nas dimensões de conta, data, oportunidade e proprietário.

#### **Tipo de Relacionamento**

Simplex

#### **Dimensões**

Essa área do assunto possui as seguintes dimensões:

- Conta
- Data
- Oportunidade
- Propriedade do Usuário
- Cota

#### **Métricas**

Veja a seguir a lista completa de métricas dessa área do assunto:

- Métricas Personalizadas de Cota
- Número de Cotas

### **Observações de Uso**

Nenhum.

---

## Área de assunto **Análise histórica do estágio de vendas**

O Histórico do estágio de vendas apresenta as seguintes áreas de assunto.

### Disponibilidade

Essa área do assunto está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

### Finalidade Comercial

Essa área do assunto permite analisar oportunidades em diferentes estágios de vendas por dimensões de conta, oportunidade, estágio de vendas e data. A área do assunto Histórico do estágio de vendas representa capturas históricas baseadas em eventos de oportunidades e disponíveis somente no lado histórico. Como as oportunidades passam por vários estágios de vendas, essa área do assunto é mais densa do que área do assunto de oportunidades, apresentando todos os registros correspondentes ao número de vezes que as oportunidades passaram pelo estágios de vendas.

### Tipo de Relacionamento

Simple

### Dimensões

Essa área do assunto oferece as seguintes dimensões:

- Conta
- Estágio de Vendas Histórico
- Oportunidade

### Métricas

Veja a seguir a lista completa de métricas dessa área do assunto:

- Métricas do Estágio de Vendas
  - Média de dias no estágio
  - Número (nº) de dias no estágio
  - Número (nº) de oportunidades
  - Subproduto
  - Proporção de Subproduto

### Observações de Uso

A dimensão de conta inclui uma hierarquia de livros, que permite analisar métricas e atributos relacionados em qualquer nível.

Na dimensão Oportunidade existe uma pasta para Propriedade do usuário. Embora essa pasta esteja hierarquicamente abaixo da dimensão Oportunidade, a pasta Propriedade do usuário é sua própria dimensão. Cada dimensão está relacionada a uma tabela no banco de dados. Quando um relatório obtém dados de mais de uma tabela, as medidas dele são usadas para relacionar as tabelas.

Para ilustrar esse efeito, considere estes exemplos em que o proprietário de Opportunity\_A mudou de um estágio de vendas para outro:

Exemplo 1 Você seleciona apenas campos da dimensão Oportunidade.

Resultado 1: todas as oportunidades estão no relatório.

Exemplo 2: você seleciona campos somente da pasta Propriedade do usuário.

Resultado 2: todos os usuários estão no relatório, independentemente de serem proprietários de algum registro ou não.

Exemplo 3: você seleciona campos da dimensão Oportunidade e da pasta Propriedade do usuário.  
Resultado 3: o relatório mostra várias linhas para Opportunity\_A; uma linha para cada proprietário que ele teve nos vários estágios de vendas.

## Service Request Historical Analytics Subject Area

### Availability

This subject area is available in all editions of Oracle CRM On Demand.

### Business Purpose

This subject area allows you to analyze service request history, accounts, and assets. This subject area provides the ability to analyze service requests by account, contact, service request, user, partner, opportunity, and date dimensions. It helps you to measure and analyze important performance metrics of the customer service request organization, including how long service requests have been open and the average duration to close them. Using these service request performance metrics can help your company to improve customer satisfaction, employee productivity, and reduce operational costs.

### Relationship Type

Simple

### Dimensions

This subject area has the following dimensions:

- Account
- Asset
- Contact
- Date

**NOTE:** The Date dimension is based on Close Date for metrics from Service Request Metrics by Close Date, and is based on Opened Time for all other metrics.

- Dealer
- Opportunity
- Owned By User
- Principal Partner Account (available only in Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- Product
- Service Request
- Vehicle

### Metrics

The complete list of metrics for this subject area is as follows:

- Service Request Metrics
  - Service Request Metrics by Close Date
  - Number (#) of Cancelled SRs (Close Date)
    - Number (#) of Closed Service Requests (SRs) (Close Date)
    - Average (Avg) Days to Close SRs (Close Date)
    - Avg Minutes to Close SRs (Close Date)
  - Service Request Custom Metrics
  - Number (#) of SRs

- Number (#) of Open SRs
- Number (#) of Closed SRs
- Number (#) of Pending SRs
- Number (#) of Cancelled SRs
- Avg Open SR Age
- Avg Days to Close SR
- Avg Open SR Age (Minutes)
- Avg Minutes to Close SRs

### Usage Notes

The custom fields in the Vehicle dimension are shared between the Vehicle record type and the Asset record type. The Vehicle record type has two sets of custom fields: one set that is shared with the Asset record type and appears in the Vehicle dimension, and one set that is exclusive to the Vehicle record type only. The custom fields that are exclusive to the Vehicle record type are not available in any reports. When adding custom fields to the Vehicle record type make sure that any fields that you want to appear in reports are added to the shared Asset-Vehicle custom fields and not to the Vehicle-only custom fields.

The Account, Asset, Contact, and Service Request dimensions include a Book hierarchy, which enables you to analyze metrics and related attributes at any level.

Use the Opportunity dimension to analyze metrics and attributes in the opportunity to service request relationship.

### Service Request Team Historical Analytics Subject Area

#### Availability

This subject area is available in all editions of Oracle CRM On Demand.

#### Business Purpose

This subject area allows the reporting of the many-to-many relationship between service requests and team members. Because it is possible to associate a service request with various team members in Oracle CRM On Demand, you can use it to list all team members associated with a service request and all service requests where a user is added as a team member. You cannot use this subject area to report on service requests that are not associated with any user or to report on users not linked to a service request.

#### Relationship Type

Many-to-many

#### Dimensions

This subject area has the following dimensions:

- Account
- Date (based on the Opened Time of the service request)
- Service Request
- Service Request Team
- Team Member

#### Metrics

- Service Request Team
  - Service Request Team Optimized Custom Metrics
  - Number (#) of Service Request Team Members

### Usage Notes

The Service Request dimension includes a Book hierarchy, which enables you to analyze metrics and related attributes at any level.

In the Service Request Team Optimized Custom Fields folder for the Service Request Team dimension, the first five custom fields (that is, the first five fields that were created) of each of the following field types are available:

- Check Box
- Date
- Date/Time
- Percent
- Phone
- Picklist
- Text (Long)
- Text (Short)

In the Service Request Team Optimized Custom Metrics folder, the first five custom fields (that is, the first five fields that were created) of each of the following field types are available as metrics:

- Currency
- Integer
- Number

**Data Visibility.** If the Historical Subject Area setting for you is Manager Visibility or Team Visibility, then this subject area uses the Team Visibility mode and you can report on all the service requests for which you are either the owner or a team member. If the setting for you is Full Visibility, then service requests either owned by you or your subordinates or the records in which you or your subordinates are added as team members can be reported upon.

## Área de Assunto Análise Histórica de Atividades Compartilhadas

### Disponibilidade

Essa área de assunto está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

### Finalidade Comercial

Essa área do assunto permite analisar atividades compartilhadas por dimensões de conta, contato e usuário. Como essas atividades podem ser compartilhadas por um ou mais usuários no Oracle CRM On Demand, ao usar essa área do assunto, você pode relatar atividades compartilhadas. As atividades que são possuídas ou compartilhadas com pelo menos um usuário podem ser reportadas usando essa área de assunto.

### Tipo de Relacionamento

Muitos para muitos

### Dimensões

Essa área do assunto possui as seguintes dimensões:

- Conta
- Atividade
- Contato
- Propriedade do Usuário

### Métricas

- Métricas da Atividade
  - Métricas Personalizadas da Atividade
  - Métricas da atividade por data de criação

- Número de Atividades
- Número de compromissos (Data de criação)
- Número (nr.) de atividades fechadas
- Número (nr.) de atividades abertas
- Número de tarefas (Data de criação)
- Métricas da atividade por outras datas
  - Número de compromissos (Data de término)
  - Número de compromissos (Data de início)
  - Número de tarefas (Prazo)
- Métrica Personalizada Otimizada de Atividade
- Número (nr.) de contas com atividades
- Número de Atividades
- Número de compromissos programados
- Número de chamadas discadas
- Número de chamadas concretizadas
- Número (nr.) de atividades fechadas
- Número (nr.) de atividades abertas

### Observações de Uso

As dimensões Conta, Atividade e Contato incluem uma hierarquia de Livro, que permite analisar métricas e atributos relacionados em qualquer nível.

A visibilidade dos dados ao registro de atividade não é controlada através de associação do livro com o registro de atividade na área do assunto. É necessário ser o proprietário de registro da atividade ou que ela seja compartilhada com você para consultar os registros de atividade na área do assunto.

### Área de assunto Análise histórica de endereço compartilhado

#### Disponibilidade

Essa área de assunto está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

#### Finalidade Comercial

Essa área de assunto permite relatar os endereços compartilhados e as associações com contas, contatos e métricas relacionadas. O uso dessa área de assunto permite reportar o relacionamento de contas e contatos anexados ou que compartilham o mesmo endereço.

#### Tipo de Relacionamento

Muitos para muitos

#### Dimensões

Essa área do assunto possui as seguintes dimensões:

- Conta
- Contato
- Endereço Compartilhado

#### Métricas

Veja a seguir a lista completa de métricas dessa área do assunto:

- Campos da lista de opções de endereço compartilhado
  - Lista de opções indexada 1
  - Lista de opções indexada 2
  - Lista de opções indexada 3
  - Lista de opções indexada 4
  - Lista de opções indexada 5
  - Status Validado
- Endereço de envio (Estendido)
  - Endereço 1
  - Endereço 2
  - Endereço 3
  - Cidade
  - País
  - Código de classificação/caixa postal
  - Província
  - Estado
  - CEP/Código Postal
- Número de Contas
- Número (#) de contas e contatos
- Número de Contatos

#### **Observações de Uso**

Nenhum

#### **Área de assunto Análise histórica de soluções**

##### **Disponibilidade**

Essa área de assunto está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

##### **Finalidade Comercial**

Nesta área de assunto, é possível analisar soluções por produto, categoria do produto, solicitação de serviço e dimensões da data de expiração, bem como o relacionamento entre soluções e as solicitações de serviço associadas. Também é possível analisar as métricas das solicitações de serviço relacionadas e solução importante que ajudam sua empresa a avaliar o status e a eficácia das soluções.

##### **Tipo de Relacionamento**

Muitos para Muitos

##### **Dimensões**

Essa área do assunto possui as seguintes dimensões:

- Data de Expiração
- Produto
- Categoria do Produto
- Solicitação de Serviço
- Solução

##### **Métricas**

Veja a seguir a lista completa de métricas dessa área do assunto:

- Métrica personalizada de solução
  - Média de moeda anexada 0
  - Média de número indexado 0
  - Moeda indexada 0
  - Número indexado 0
- Número de soluções
- Número de soluções aprovadas
- Número de soluções publicadas
- Número de soluções obsoletas
- Número de Solicitações de Serviço
- Número (nr.) de SSs abertas
- Número (nº) de SSs fechadas

### Observações de Uso

A dimensão de Solicitação de Serviço inclui uma hierarquia de Livros, que permite analisar métricas e atributos relacionados em qualquer nível.

### Área de assunto **Análise histórica do produto com preço especial**

#### Disponibilidade

Essa área do assunto está disponível somente no Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

#### Finalidade Comercial

As solicitações de preço especial permitem que os parceiros e os proprietários da marca executem um conjunto de processos de negócios, por meio dos quais um parceiro solicita ao proprietário da marca um preço menor para um produto (por diversos motivos, como em resposta a um negócio da concorrência ou devido a tendências gerais de queda no preço).

Esta área de assunto fornece a capacidade de realizar uma análise histórica e gerar relatórios sobre solicitações de preço especial e produtos com preço especial, para que você possa avaliar o desempenho do parceiro. É possível usar métricas e informações, como as reduções de preço autorizadas para cada produto, parceiro e trimestre, a fim de medir a eficácia do desconto e o desempenho do produto no canal.

#### Tipo de Relacionamento

Simple

#### Dimensões

Essa área do assunto possui as seguintes dimensões:

- Data (baseada na data de início da solicitação de preços especiais)
- Registro de Negócio
- Cliente Final
- Última Aprovação por
- Oportunidade
- Propriedade do Usuário
- Conta do Parceiro Principal
- Produto
- Categoria do Produto
- Solicitação de Preços Especiais

## Métricas

Veja a seguir a lista completa de métricas dessa área do assunto:

- Métricas do produto com preço especial
  - Métricas do produto com preço especial por data da autorização
    - Número de solicitações de preço especial (data da autorização)
    - Valor autorizado (data da autorização)
    - Valor autorizado (data da autorização) (000)
    - Valor solicitado (data da autorização)
    - Valor solicitado (data da autorização) (000)
    - Valor médio autorizado (data da autorização)
    - Valor médio solicitado (data da autorização)
    - Quantidade média (data da autorização)
    - Quantidade (data da autorização)
  - Métricas do produto com preço especial por data de envio
    - Número de solicitações de preço especial (data de envio)
    - Valor autorizado (data de envio)
    - Valor autorizado (data de envio) (000)
    - Valor solicitado (data de envio)
    - Valor solicitado (data de envio) (000)
    - Valor médio autorizado (data de envio)
    - Valor médio solicitado (data de envio)
    - Quantidade média (data de envio)
    - Quantidade (data de envio)
- Número de solicitações de preço especial
- Valor autorizado
- Valor autorizado (000)
- Valor Solicitado
- Valor solicitado (000)
- Valor médio autorizado
- Valor médio solicitado
- Custo médio autorizado
- Percentual médio de desconto autorizado
- MSRP (preço de varejo sugerido pelo fabricante) médio
- Custo médio de compra
- Quantidade Média
- Custo médio solicitado
- Percentual médio de desconto solicitado
- Preço de revenda médio solicitado
- Preço de revenda médio sugerido
- Quantidade

- Valor autorizado do trimestre passado
- Valor autorizado do trimestre passado (000)
- Valor solicitado do trimestre passado
- Valor solicitado do trimestre passado (000)
- Quantidade do trimestre passado

### Observações de Uso

Nenhum

### Análise histórica de análise de controle de uso - Área de assunto

#### Disponibilidade

Essa área de assunto está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand. O acesso a essa área de assunto exige o privilégio Controle de uso. A função do usuário administrador recebe esse privilégio por padrão.

#### Finalidade Comercial

Essa área de assunto permite que usuários com o privilégio Controle de uso analisem o uso do Oracle CRM On Demand dentro da empresa. As empresas podem analisar o uso das seguintes áreas de aplicativo no Oracle CRM On Demand:

- Uso do aplicativo
- Adoção pelos usuários
- Instalação e configuração

#### Tipo de Relacionamento

Simple

#### Dimensões

Essa área do assunto possui as seguintes dimensões:

- Objeto do Analytics
- Conteúdo
- Data
- Tipo de Objeto
- Usuário
- Histórico de Entrada do Usuário

#### Métricas

A lista completa de métricas dessa área do assunto e de campos para os quais são armazenadas é a seguinte:

A tabela a seguir mostra as métricas do Objeto do Analytics.

Métrica	Descrição
Número (nº) de Objetos	Número de objetos do Analytics.

A tabela a seguir mostra as métricas de Desempenho do Analytics. Essas métricas representam o desempenho das consultas. Na tabela, *Sim* indica que a métrica está disponível para o campo.

Métrica	Usuário	Data (semana)	Conteúdo	Descrição
---------	---------	---------------	----------	-----------

Número (nº) de solicitações	Sim	Sim	Sim	Número de solicitações por nome de relatório e nome de painel por semana. Se um relatório também estiver disponível em um painel, o número de solicitações do relatório refletirá apenas as solicitações em que foi executado como relatório. Como um painel geralmente contém mais de um relatório, a execução de solicitações dentro do painel não estão incluídas na contagem que faz os cálculos para relatórios.
Número (nº) de falhas	Sim	Sim	Sim	Número de solicitações com falha por nomes de relatório e painel por semana.
Tempo de resposta médio (s)	Sim	Sim	Sim	Tempo de resposta médio (em segundos) das solicitações.

A tabela a seguir mostra as métricas de uso do aplicativo no Oracle CRM On Demand. Essas métricas representam o uso de vários tipos de objeto de aplicativo, inclusive quantos registros foram criados, atualizados e excluídos. Na tabela, *Sim* indica que a métrica está disponível para o campo.

Métrica	Usuário	Data (mês)	Tipo de Objeto	Descrição
Número de registros criados	Sim	Sim	Sim	Número de registros criados por objeto pelo usuário no mês
Número de registros atualizados	Sim	Sim	Sim	Número de registros atualizados por objeto pelo usuário no mês
Número de registros excluídos	Sim	Sim	Sim	Número de registros excluídos por objeto pelo usuário no mês

A tabela a seguir mostra a métrica de Desempenho de exibição de página no Oracle CRM On Demand. Na tabela, *Sim* indica que a métrica está disponível para o campo.

Métrica	Usuário	Data (semana)	Conteúdo	Descrição
Número (nº) de solicitações	Sim	Sim	Sim	Número de solicitações por página na semana
Tempo de resposta médio (ms)	Sim	Sim	Sim	Tempo de resposta médio (em milissegundos) das exibições de página
Tempo de resposta máximo (ms)	Sim	Sim	Sim	Tempo de resposta máximo (em milissegundos) das exibições de página

Tempo de resposta mínimo (ms)	Sim	Sim	Sim	Tempo de resposta mínimo (em milissegundos) das exibições de página
-------------------------------	-----	-----	-----	---

**OBSERVAÇÃO:** Os valores Tempo Máximo de Resposta e Tempo Mínimo de Resposta estão disponíveis somente para os registros de exibição de página que foram carregados desde que esse recurso tornou-se disponível. Os registros de exibição de página carregados no Oracle CRM On Demand Versão 25 e anteriores têm valores NULO porque esses dados não foram registrados nessas versões.

A tabela a seguir mostra as métricas de instalação e configuração. Essas métricas são uma captura da configuração mais recente e do Oracle CRM On Demand como estava no momento de uma atualização incremental dos dados de controle de uso. As métricas de configuração são exclusivas porque não são capturadas em nenhum nível da dimensão.

Métrica	Descrição
Número (nº) de administradores	Número de administradores que receberam algum dos privilégios a seguir: Gerenciar empresa, Gerenciar empresa - Definir moedas, Gerenciar empresa - Redefinir todas as senhas, Gerenciar temas, Gerenciar conteúdo, Gerenciar conteúdo - Gerenciar anexos e imagens de página de detalhes, Gerenciar livros, Gerenciar territórios, Gerenciar usuários, Gerenciar funções e acesso, Gerenciar usuários e acesso - Gerenciar usuários delegados
Número de regras de atribuição	Número de regras de atribuição definidas no Oracle CRM On Demand
Número (nº) de livros	Número de livros definidos no Oracle CRM On Demand
Número (nº) de moedas	Número de moedas ativadas no Oracle CRM On Demand
Número de campos personalizados	Número de campos personalizados usados no Oracle CRM On Demand
Número (nº) de objetos personalizados	Número de objetos personalizados implantados no Oracle CRM On Demand
Número de guias personalizadas	Número de guias Web personalizadas usadas no Oracle CRM On Demand
Número (nº) de grupos	Número de grupos configurados no Oracle CRM On Demand
Número (nº) de idiomas	Número de idiomas ativados no Oracle CRM On Demand
Número de produtos	Número de produtos definidos no Oracle CRM On Demand
Número de processos de vendas	Número de processos de vendas definidos no Oracle CRM On Demand
Número (nº) de territórios	Número de territórios configurados no Oracle CRM On Demand

Número de applets da Web	Número de applets Web usados no Oracle CRM On Demand
Número de links da Web	Número de links da Web usados no Oracle CRM On Demand
Número (nº) de workflows	Número de fluxos de trabalho configurados no Oracle CRM On Demand

A tabela a seguir mostra as métricas (mensais) de Adoção pelos usuários. Essas métricas permitem que as empresas monitorem e analisem a adoção pelo usuário do aplicativo do Oracle CRM On Demand. Na tabela, *Sim* indica que a métrica está disponível para o campo.

**OBSERVAÇÃO:** Qualquer registro de sessão que não tenha um valor no campo Hora da Desconexão será excluído do cálculo das métricas Número (nº) de Segundos de Logon e Média de Segundos de Logon para métricas mensais e semanais, pois a duração dessa sessão não pode ser calculada.

Métrica	Usuário	Data (mês)	Descrição
Número de usuários ativos	Não	Sim	Número de usuários ativos existentes no aplicativo por mês.
Número de dias desde o último login	Sim	Não	Número de dias desde o último log-in do usuário
Número de usuários delegados	Não	Sim	Número de usuários delegados existentes por mês
Número (nº) de licenças	Não	Não	Número de licenças definidas no perfil da empresa
Número (nº) de Segundos de Logon	Sim	Sim	Número de segundos que um usuário ficou conectado durante um determinado mês
Número de logins no total	Sim	Sim	Número de conexões feitas por um usuário durante um determinado mês. Caso um usuário conecte-se três vezes por dia, isso é contado como três logins e somado ao valor do mês atual.

Número de logins exclusivos	Sim	Sim	Número de conexões únicas feitas por um usuário durante determinado mês. Caso um usuário conecte-se três vezes por dia, isso é contado como um único login e somado ao valor do mês atual.
Número de logins malsucedidos	Sim	Sim	Número de conexões sem sucesso feitas pelo usuário no mês
Porcentagem (%) de Conectado a	Não	Sim	Número de usuários conectados neste mês divididos pelo número de usuários ativos.
Frequência média mensal de conexões	Não	Sim	Número de log-ins exclusivos em um determinado mês dividido pelo número de usuários conectados neste mês.
Média de Segundos de Logon	Sim	Sim	Número de segundos que um usuário ficou conectado durante um determinado mês dividido pelo número de vezes que o usuário se conectou durante esse mês.

A tabela a seguir mostra as métricas (semanais) de Adoção pelos usuários. Essas métricas permitem que as empresas monitorem e analisem a adoção pelo usuário do aplicativo do Oracle CRM On Demand. Na tabela, *Sim* indica que a métrica está disponível para o campo.

Métrica	Usuário	Data (semana)	Descrição
Número de usuários ativos	Não	Sim	Número de usuários ativos existentes no aplicativo por semana.
Número de usuários delegados	Não	Sim	Número de usuários delegados existentes por semana

Número (nº) de Segundos de Logon	Sim	Sim	Número de segundos que um usuário ficou conectado durante uma determinada semana
Número de logins no total	Sim	Sim	Número de conexões estabelecidas por um usuário durante determinada semana. Caso um usuário conecte-se três vezes por dia, isso é contado como três logins e é somado ao valor da semana atual.
Número de logins exclusivos	Sim	Sim	Número de conexões únicas estabelecidas por um usuário durante determinada semana. Caso um usuário conecte-se três vezes por dia, isso é contado como um único login e é somado ao valor da semana atual.
Número de logins malsucedidos	Sim	Sim	Número de conexões sem sucesso não estabelecidas pelo usuário por semana
Porcentagem (%) de Conectado a	Não	Sim	Número de usuários conectados nesta semana divididos pelo número de usuários ativos.
Média de Segundos de Logon	Sim	Sim	Número de segundos que um usuário ficou conectado durante uma determinada semana dividido pelo número de vezes que o usuário se conectou durante essa semana.
Média da Frequência Semanal de Logon	Não	Sim	Número de log-ins exclusivos em determinado mês dividido pelo número de usuários conectados nessa semana.

---

## Observações de Uso

Este tópico fornece notas de uso.

### Sobre dados de controle de uso

Os dados de controle de uso no data warehouse são atualizados semanalmente com as informações dos dados de aplicativo do Oracle CRM On Demand. A atualização dos dados de controle de uso acontece nos fins de semana e não segue a atualização noturna e incremental do restante dos dados.

As métricas de controle de uso só são recomputadas para o mês atual, e os dados do mês anterior não são recomputados a menos que a semana considere o fim do mês. Por exemplo, quando a atualização incremental de controle de uso for executada na sexta-feira, 28 de maio de 2010, as métricas de controle de uso serão recomputadas considerando todo o mês de maio a partir de 1º de maio de 2010. Quando a atualização incremental de controle do uso for executada na sexta-feira, 4 de junho de 2010, a métrica de controle de uso será recomputada considerando-se os meses de maio e junho porque essa semana incluía os dois meses.

As métricas de controle do uso são resumidas por meses do calendário. Muito embora seja possível analisar essas métricas pelos calendários fiscais de uma empresa, elas não estão alinhadas com o calendário fiscal de empresas com calendários fora do padrão. Talvez haja alguma diferença em uma definição do calendário fiscal, especialmente se você estiver usando um calendário 4-4-5 ou 5-4-4 ou personalizado em que dois meses do calendário começam em um período fiscal ou nenhum mês do calendário começa em um período fiscal. Em situações como essa, as métricas de uso podem ser infladas ou perder algum período fiscal.

Grande parte dos dados de controle de uso é capturada semanalmente. Algumas métricas de adoção pelo usuário não são capturadas semanalmente. Todas as métricas de definição e configuração não são capturadas semanalmente. Como os dados de controle de uso são capturados semanalmente, eles podem ser agregados por mês, trimestre e ano. No entanto, eles talvez não produzam nenhum resultado caso sejam executados em níveis inferiores aos da semana.

### Sobre o histórico de log-in do usuário

Os dados de histórico do log-in do usuário com mais de 90 dias são continuamente limpos do aplicativo Oracle CRM On Demand. Por isso, o recurso Controle de uso pode oferecer suporte a aproximadamente 90 dias de métricas de adoção pelo usuário quando o aplicativo do Oracle CRM On Demand é atualizado pela primeira vez para esta versão. Porém, os dados de histórico da adoção pelo usuário são mantidos no data warehouse para oferecer suporte à análise de tendência histórica das métricas de adoção pelo usuário no Oracle CRM On Demand Analytics. Esses dados são mantidos até a próxima atualização completa, mesmo depois dos dados serem limpos do Oracle CRM On Demand.

### Métricas de controle de uso

As métricas de controle do uso são coletadas segundo a semana civil. Se você estiver usando um calendário não padrão, como 5-4-4, 4-4-5, ou um calendário fiscal personalizado, será possível que um mês fiscal ou trimestre tenha mais ou menos semanas em comparação com outros meses ou trimestres fiscais. Dessa forma, as métricas de uso do desempenho podem aparecer levemente aumentadas ou diminuídas em um determinado mês ou trimestre. Esse comportamento deverá acontecer quando as métricas da empresa não estiverem inteiramente alinhadas com as definições de calendário fiscal ao serem analisadas segundo meses e trimestres civis.

### Dimensão do Objeto do Analytics

Você pode combinar campos da dimensão Objeto do Analytics apenas com campos da dimensão Usuário e apenas com métricas do Objeto do Analytics. Não é possível combinar campos da dimensão Objeto do Analytics com campos de qualquer outra dimensão que não seja a dimensão Usuário nem com qualquer métrica que não sejam as métricas do Objeto do Analytics.

Para reportar as informações do usuário que criou um objeto, adicione campos do Objeto do Analytics e campos da dimensão Usuário ou da dimensão Criado por sob a dimensão Objeto do Analytics. Para reportar informações

do usuário que modificou um objeto pela última vez, adicione campos do Objeto do Analytics e campos da dimensão Última Modificação por sob a dimensão Objeto do Analytics.

A atualização semanal dos dados de rastreamento de uso substitui os dados existentes para os objetos do Analytics. Você deve exportar os dados toda semana se desejar compará-los de semana a semana.

Os dados de rastreamento de uso são coletados para os seguintes tipos de objeto do Analytics: Ação, Análise, Condição, Filtro, Painel, Página do Painel e Prompt do Painel.

Quando você extrair e revisar os dados dos objetos do Analytics, considere os seguintes pontos:

- Os dados são coletados para os objetos do Analytics apenas sob Pastas Compartilhadas. Os dados não são coletados para objetos do Analytics que são armazenados em pastas pessoais.
- Os dados sobre objetos excluídos não são coletados. Se um objeto foi excluído do catálogo durante a semana antes da atualização dos dados, os dados não incluirão qualquer informação sobre esse objeto.
- Se um objeto foi modificado mais de uma vez durante a semana antes da atualização dos dados, apenas os detalhes da modificação mais recente estarão disponíveis.
- Se um objeto foi criado durante a semana antes da atualização dos dados e, posteriormente, excluído durante o mesmo período, o objeto não será incluído nos dados do período.
- Se um objeto foi criado durante uma determinada semana e, se esse objeto foi excluído durante a semana seguinte e um novo objeto do Analytics com o mesmo nome foi criado durante a mesma semana, um objeto com esse nome aparecerá como um objeto recentemente criado nos dados de duas semanas consecutivas.

### Métricas de Objetos do Analytics

Você pode combinar as métricas do Objeto do Analytics com campos do Objeto do Analytics e apenas da dimensão Usuário. Não é possível combinar as métricas do Objeto do Analytics com qualquer outra métrica ou com campos de qualquer outra dimensão que não seja a dimensão Objeto do Analytics ou Usuário.

### Dimensões de conteúdo

A dimensão Conteúdo é comum a métricas de Desempenho do Analytics e de Desempenho de exibição de página.

Para gerar relatórios com base em métricas de Desempenho do Analytics, use o campo Categoria de conteúdo para filtrar a seguinte condição:

`Categoria de Conteúdo = Analytics v3`

Para gerar relatórios com base em métrica de Desempenho de exibição de página, use o campo Categoria de conteúdo para filtrar a seguinte condição:

`Categoria de conteúdo = Exibição de página`

Durante a análise da métrica de Desempenho de exibição de página, os únicos campos de dimensão do Conteúdo disponíveis são: Categoria de conteúdo e Nome de conteúdo. Para o Desempenho de exibições de página, o valor Nome de conteúdo representa o título da tela. Para o Desempenho do Analytics, o valor Nome de conteúdo representa o nome do relatório ou do painel.

Para exibir o caminho das análises e dos painéis em sua análise de rastreamento de uso, use o campo Detalhes do Conteúdo dentro da dimensão Conteúdo. Os Detalhes do Conteúdo aparecem apenas para o conteúdo cuja Categoria do Conteúdo está definida como Analytics V3.

O formato dos caminhos para análises e painéis é este:

- Caminho da pasta pessoal de um usuário:

`/users/UserRowID`

em que *UserRowID* é a ID da Linha do usuário que é o proprietário da pasta. Por exemplo:

`/users/1QA4-HQOAD`

- Caminho para a Pasta Compartilhada por Toda a Empresa:

`/shared/CompanyNumber_Shared_Folder`

em que *CompanyNumber* é o número de instância do Oracle CRM On Demand da sua empresa. Por exemplo:

`/shared/9999_Shared_Folder`

- Caminho para a Pasta Migrada Compartilhada por Toda a Empresa:

`/shared/Company_CompanyNumber_Shared_Folder`

em que *CompanyNumber* é o número de instância do Oracle CRM On Demand da sua empresa. Por exemplo:

`/shared/Company_9999_Shared_Folder`

**OBSERVAÇÃO:** em versões anteriores à Versão 38, o uso de painéis personalizados armazenados em pastas sob a Pasta Migrada Compartilhada por Toda a Empresa não era rastreado.

- O caminho para uma análise que é incorporada em uma Página Inicial do tipo registro no aplicativo padrão tem o sufixo `/_Emb`. Algumas análises que são executadas em painéis predefinidos sob a pasta Análises Predefinidas no catálogo tem o sufixo `/_DB`. As subpastas que correspondem aos sufixos `/_Emb` e `/_DB`, bem como as análises nessas subpastas, não são visíveis no catálogo.

Veja a seguir um exemplo do caminho de uma análise que é incorporada em uma Página Inicial do tipo registro por padrão no aplicativo padrão:

`/shared/Pre-built Analysis/Customers Analytics/_Emb`

Veja a seguir um exemplo do caminho de uma análise que é executada em um painel predefinido:

`/shared/Pre-built Analysis/Customers Analytics/_DB`

Começando na Versão 38, o campo Detalhes do Conteúdo é preenchido como se segue:

- Para painéis personalizados armazenados em pastas sob Minhas Pastas ou Pastas Compartilhadas, o campo Detalhes do Conteúdo é preenchido com o caminho para o painel como ele aparece no catálogo. Por exemplo, se um painel estiver armazenado em uma pasta personalizada chamada Meus Painéis Personalizados diretamente sob Minhas Pastas de um usuário cuja ID seja 1QA4-HQOAD, o campo Detalhes do Conteúdo conterá o seguinte:

`/users/1QA4-HQOAD/Meus Painéis Personalizados`

Cada nível de pasta personalizada está incluído no caminho.

Como outro exemplo, se um painel estiver armazenado em uma pasta compartilhada chamada Painéis da Conta Personalizada diretamente sob Pastas Compartilhadas de Toda a Empresa de uma empresa cujo número da instância seja 9999, o campo Detalhes do Conteúdo conterá o seguinte:

`/shared/9999_Shared_Folder/Painéis da Conta Personalizada`

**OBSERVAÇÃO:** em versões anteriores à Versão 38, o uso de painéis personalizados armazenados em pastas sob Minhas Pastas não era rastreado. O uso para painéis personalizados armazenados em pastas sob Pastas Compartilhadas era rastreado, mas o campo Detalhes do Conteúdo não era preenchido.

- Para análises que são executadas em um painel, o campo Detalhes do Conteúdo é preenchido com o caminho para o painel, incluindo o nome do painel. O campo Nome do Conteúdo é preenchido com o nome da análise incorporada.

**OBSERVAÇÃO:** em versões anteriores à Versão 38, o campo Detalhes do Conteúdo não era preenchido para análise incorporada em um painel.

- Para Meu Painel, isto é, painel pessoal de cada usuário, o campo Detalhes do Conteúdo é preenchido com o seguinte caminho:

`/users/UserROWID/_portal`

Por exemplo:

`/users/1QA4-HQOAD/_portal`

**OBSERVAÇÃO:** em versões anteriores à Versão 38, o uso para Meu Painel não era rastreado.

- Para painéis armazenados na pasta Painéis gerados pelo sistema em Pasta Compartilhada por Toda a Empresa, o campo Detalhes do Conteúdo é preenchido com o seguinte caminho:

`/shared/CompanyNumber_Shared_Folder/_portal`

Por exemplo:

`/shared/9999_Shared_Folder/_portal`

- Para painéis armazenados na pasta Painéis gerados pelo sistema em Pasta Migrada Compartilhada por Toda a Empresa, o campo Detalhes do Conteúdo é preenchido com o seguinte caminho:

`/shared/Company_CompanyNumber_Shared_Folder/_portal`

Por exemplo:

`/shared/Company_9999_Shared_Folder/_portal`

**OBSERVAÇÃO:** começando com a Versão 38, o sufixo para o caminho das pastas Painéis gerados pelo sistema é `/_portal`. Em versões anteriores do Oracle CRM On Demand, o sufixo era `/Dashboards`.

### Métricas de desempenho do Analytics

Não é possível integrar a métrica de Desempenho do Analytics a mais nenhuma outra métrica. Você não pode combinar a métrica de desempenho de exibição de página a nenhuma outra métrica. Essas duas métricas relacionadas ao desempenho são armazenadas usando-se níveis diferentes de detalhes, diferentes uns dos outros e de todas as demais métricas. As métricas de Desempenho do Analytics são capturadas no nível de conteúdo, de usuário e semanal. Essas métricas são coletadas conforme cada relatório é sempre executado pelo usuário, sendo resumidas semanalmente. O tempo de resposta médio é medido em segundos.

Por outro lado, a métrica de Desempenho de exibição de página é capturada no nível da página e da semana. Essa métrica é coletada conforme cada página é exibida, sendo resumida semanalmente. O tempo de resposta médio é medido em milissegundos.

A métrica de desempenho do Analytics pode informar métricas por usuários individuais. Porém, o desempenho da exibição de página é apenas no nível da empresa. A maior parte das exibições de página tem um título, mas para exibições de página sem títulos a métrica de desempenho do uso é informada como *Outros*. As métricas de desempenho do Analytics são inclusas para painéis compartilhados e pessoais, mas não para consultas dinâmicas. Os nomes de conteúdo do Analytics e de exibição de página exibem métricas com base no idioma padrão da empresa e na nomenclatura do objeto padrão. Eles não oferecem suporte à renomeação do objeto ou do idioma do usuário.

### Restrições do Histórico de Entrada do Usuário

A dimensão Histórico de Entrada do Usuário especifica a origem da entrada do usuário, como Interativo, Serviços Web, Móvel, etc. Essa dimensão tem as seguintes restrições:

- A única métrica que pode ser usada com o Histórico de Entrada do Usuário são as seguintes métricas de Adoção do Usuário:
  - Número de Logins no Total
  - Número de Logins Malsucedidos
- Somente o mês atual dos dados é atualizado por uma atualização incremental.

- Os dados do histórico para as colunas Tipo de Entrada não são atualizados por meio de uma atualização incremental.

**OBSERVAÇÃO:** os valores de Tipo de Entrada estão disponíveis somente para os registros Entrada do Usuário que foram carregados desde que esse recurso foi disponibilizado. Os registros de Histórico de Entrada do Usuário carregados no Oracle CRM On Demand Versão 29 e anteriores têm valores NULO porque esses dados não foram registrados nessas versões.

### **Métricas mensais e semanais de adoção do usuário**

Os dados semanais não são agregados em dados mensais. Os dados mensais são calculados separadamente, com base no número de dias do mês.

### **Área de assunto Relatório em tempo real de contatos da conta**

#### **Disponibilidade**

Essa área de assunto está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

#### **Finalidade Comercial**

Esta área de assunto permite reportar o relacionamento muitos-para-muitos entre contas e contatos. Você pode usá-la para reportar todos os contatos associados a uma conta ou um contato compartilhado por várias contas. Você não pode usá-la para reportar contas que não estão associadas a qualquer contato ou reportar contatos não vinculados a uma conta.

#### **Tipo de Relacionamento**

Muitos para muitos

#### **Dimensões**

Essa área do assunto possui as seguintes dimensões:

- Conta
- Contato

#### **Métricas**

- Métricas de Contato da Conta
  - Número (#) de Contatos de Conta

#### **Observações de Uso**

As dimensões Conta e Contato incluem uma hierarquia de Livro, que permite analisar métricas e atributos relacionados em qualquer nível.

### **Área de assunto Relatório em tempo real de receitas da conta**

#### **Disponibilidade**

Essa área de assunto está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

#### **Finalidade Comercial**

A área de assunto do Analytics Receita de conta permite controlar receitas de conta por produto, categoria, território e usuário.

#### **Tipo de Relacionamento**

Vários Fatos

#### **Dimensões**

Essa área do assunto possui as seguintes dimensões:

- Conta
- Receita da Conta
- Território da Conta
- Campanha
- Propriedade do Usuário
- Produto
- Categoria do Produto
- Cota

### Métricas

Veja a seguir a lista completa de métricas dessa área do assunto:

- Métricas de receita da conta:
  - Métricas personalizadas de receita da conta
  - Número de produtos
  - Número médio (Nº méd.) de produtos
- Métricas da cota:
  - Valor da Cota

### Observações de Uso

Para obter mais informações sobre recursos de receita de conta, consulte área de assunto Relatório em tempo real (consulte [Área de assunto Relatório em tempo real de previsões](#) na página 1009). Na área de assunto Previsão, você pode combinar previsão, cota e receitas de conta em um único relatório de consulta. As dimensões de pasta da cota e as métricas só podem ser integradas com as dimensões de pasta e as métricas de Propriedade do usuário.

A dimensão de conta inclui uma hierarquia de livros, que permite analisar métricas e atributos relacionados em qualquer nível.

### Área de Assunto de Relatório em Tempo Real da Equipe da Conta

#### Disponibilidade

Essa área de assunto está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

#### Finalidade Comercial

Esta área de assunto permite reportar o relacionamento muitos-para-muitos entre contas e usuários da equipe. Como é possível associar uma conta a vários outros membros da equipe no Oracle CRM On Demand, você pode usar essa área de assunto para criar uma lista com todos os membros da equipe associados a uma conta ou a todas as contas ao qual um usuário foi adicionado como membro da equipe. Não é possível usar esta área para reportar contas não associadas a qualquer usuário ou reportar usuários não vinculados a uma conta.

#### Tipo de Relacionamento

Muitos para muitos

#### Dimensões

Essa área do assunto possui as seguintes dimensões:

- Conta
- Equipe da Conta
- Data
- Membro da Equipe

## Métricas

- Equipe da Conta
  - Métricas Personalizadas Otimizadas da Equipe da Conta
  - Número (nº) de Membros da Equipe da Conta

## Observações de Uso

A dimensão de conta inclui uma hierarquia de livros, que permite analisar métricas e atributos relacionados em qualquer nível.

Na pasta Campos Personalizados Otimizados da Equipe da Conta para a dimensão Equipe da Conta, os primeiros cinco campos personalizados (isto é, os primeiros cinco campos que foram criados) de cada um dos seguintes tipos de campo estão disponíveis:

- Caixa de Seleção
- Data
- Data/Hora
- Porcentagem
- Telefone
- Lista de opções
- Texto (Longo)
- Texto (Curto)

Na pasta Métricas Personalizadas Otimizadas da Equipe da Conta, os primeiros cinco campos personalizados (isto é, os primeiros cinco campos que foram criados) de cada um dos seguintes tipos de campo estão disponíveis como métricas:

- Moeda
- Inteiro
- Número

**Visibilidade de Dados.** Esta área de assunto sempre usa o modo Visibilidade da Equipe, independentemente das configurações que são definidas em seu perfil ou no perfil da empresa. Por esse motivo, você sempre pode relatar todas as contas em que é, ou o proprietário, ou um membro da equipe.

## Área de assunto Relatório em tempo real de contas

### Disponibilidade

Essa área de assunto está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

### Finalidade Comercial

Essa área de assunto fornece uma exibição resumida das métricas operacionais das contas de uma empresa. O tipo de registro de conta é aquele que você deseja analisar. É possível usar essa área de assunto para responder a perguntas básicas sobre o desempenho da conta: Quais empresas possuem o número mais alto de solicitações de serviço? Quais empresas têm o maior número de oportunidades? Esta área de assunto permite agrupar e totalizar essas métricas em qualquer nível por dimensões de conta, de território de conta e de data. Para fazer uma análise mais detalhada, envolvendo outras áreas comerciais, você deve usar outras áreas de assunto.

### Tipo de Relacionamento

Resumo

### Dimensões

Essa área do assunto possui as seguintes dimensões:

- Conta
- Campanha
- Data de criação
- Propriedade do Usuário
- Território

### Métricas

Veja a seguir a lista completa de métricas dessa área do assunto:

- Métricas da Conta
  - Métricas Personalizadas da Conta
  - Receita
  - Receita (000)
  - Média da Receita
  - Receita Fechada
  - Receita Fechada (000)
  - Receita média fechada
  - Média de dias para fechar oportunidade (Definição: o número total de dias para fechar a oportunidade dividido pelo número de sucessos).
  - Receita Potencial
  - Receita média potencial
  - Receita
  - Receita do Produto (000)
  - Receita Fechada do Produto
  - Receita Fechada do Produto (000)
  - Número de Contas
  - Número (nº) de contas com oportunidades
  - Número de Atividades
  - Número de Contatos
  - Número de Oportunidades
  - Número de Vitórias
  - Número (nº) de SSs (Solicitações de serviço)
  - Número (nr.) de SSs canceladas
  - Número (nº) de SSs fechadas
  - Número (nr.) de SSs abertas
  - Número (nº) de SSs pendentes
  - Idade média da SS aberta
  - Média (méd.) de dias para fechar SS
  - Números de Leads
  - Número (nr.) de leads convertidos em oportunidades (Definição: o número de leads que foram convertidos em oportunidades.)
  - Número (nr.) de leads que resultam em oportunidade ganha (Definição: o número de leads que foram convertidos em oportunidades e estão no estágio de vendas Fechada/Ganha.)
  - Número (nr.) de leads que resultam em oportunidade perdida
  - Número (nr.) de leads qualificados
  - Número (nr.) de leads rejeitados

### Observações de Uso

A dimensão de conta inclui uma hierarquia de livros, que permite analisar métricas e atributos relacionados em qualquer nível.

## Área de assunto Relatório em tempo real de contas e concorrentes

### Disponibilidade

Essa área de assunto está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

### Finalidade Comercial

Essa área de assunto permite informar o relacionamento muitos-para-muitos entre contas e contas do concorrente. Essa área de assunto é muito parecida com as áreas de assunto de conta. A única diferença é que ela inclui a dimensão do concorrente, que tem um relacionamento muitos-para-muitos com o tipo de registro de conta. Ela permite criar relatórios que mostram todos os concorrentes de uma conta. Como essa área de assunto representa o relacionamento muitos-para-muitos entre contas e contas do concorrente, as contas que não estão associadas a pelo menos uma conta de concorrente não pode ser informadas usando essa área de assunto. Os atributos que definem o relacionamento entre contas de concorrente disponíveis para o relatório incluem:

- Contato Principal
- Função
- Reverter Função
- Data de Início
- Data de Término
- Pontos Fortes
- Pontos Fracos
- Comentários

### Tipo de Relacionamento

Muitos para muitos

### Dimensões

Essa área do assunto possui as seguintes dimensões:

- Conta
- Concorrente da Conta
- Campanha
- Data de criação
- Propriedade do Usuário
- Contato do relacionamento
- Território

### Métricas

Veja a seguir a lista completa de métricas dessa área do assunto:

- Métricas da Conta
  - Métricas Personalizadas da Conta
  - Receita
  - Receita (000)
  - Média da Receita
  - Receita Fechada
  - Receita Fechada (000)
  - Receita média fechada

- Média de dias para fechar oportunidade (Definição: o número total de dias para fechar a oportunidade dividido pelo número de sucessos).
- Receita Potencial
- Receita média potencial
- Receita
- Receita do Produto (000)
- Receita Fechada do Produto
- Receita Fechada do Produto (000)
- Número de Contas
- Número (nº) de contas com oportunidades
- Número de Atividades
- Número de Contatos
- Número de Oportunidades
- Número de Vitórias
- Número (nr.) de SSs (Solicitações de serviço)
- Número (nr.) de SSs canceladas
- Número (nº) de SSs fechadas
- Número (nr.) de SSs abertas
- Número (nº) de SSs pendentes
- Idade média da SS aberta
- Média (méd.) de dias para fechar SS
- Números de Leads
- Número (nr.) de leads convertidos em oportunidades (Definição: o número de leads que foram convertidos em oportunidades.)
- Número (nr.) de leads que resultam em oportunidade ganha (Definição: o número de leads que foram convertidos em oportunidades e estão no estágio de vendas Fechada/Ganha.)
- Número (nr.) de leads que resultam em oportunidade perdida
- Número (nr.) de leads qualificados
- Número (nr.) de leads rejeitados

### Observações de Uso

A dimensão de conta inclui uma hierarquia de livros, que permite analisar métricas e atributos relacionados em qualquer nível.

### Dimensão do Contato do Relacionamento

Contas podem ser vinculadas a uma conta como concorrentes. Todas as contas que são vinculadas a uma conta como concorrentes são listadas na seção de informações relacionadas Concorrentes da Conta da página Detalhes da Conta. O relacionamento entre duas contas que são vinculadas dessa maneira também pode ter um contato principal que é diferente dos contatos principais nas contas vinculadas.

Para extrair informações sobre o contato principal para o relacionamento entre a conta e o concorrente, selecione as colunas na dimensão Contato do Relacionamento. Para extrair informações sobre o contato principal da conta, selecione as colunas na pasta Contato Principal na dimensão Conta. Para extrair informações sobre o contato principal de um concorrente, selecione as colunas na pasta Contato Principal na dimensão Concorrente da Conta.

### Área de assunto Relatório em tempo real de contas e parceiros

### Disponibilidade

---

Essa área de assunto está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

### Finalidade Comercial

Essa área de assunto permite informar o relacionamento muitos-para-muitos entre contas e contas de parceiros. Essa área de assunto é muito parecida com as áreas de assunto de conta. A única diferença é que ela inclui a dimensão de parceiro, que tem um relacionamento muitos-para-muitos com o tipo de registro de conta. Essa área de assunto permite criar relatórios que mostram todos os parceiros de uma conta. Como essa área de assunto representa o relacionamento muitos-para-muitos entre contas e contas do parceiro, as contas que não estão associadas a pelo menos uma conta de parceiro não podem ser informadas usando essa área de assunto. Os atributos que definem o relacionamento entre contas de parceiro disponíveis para o relatório incluem:

- Contato Principal
- Função
- Reverter Função
- Data de Início
- Data de Término
- Pontos Fortes
- Pontos Fracos
- Comentários

### Tipo de Relacionamento

Muitos para muitos

### Dimensões

Essa área do assunto oferece as seguintes dimensões:

- Conta
- Parceiro da Conta
- Campanha
- Data de criação
- Propriedade do Usuário
- Contato do relacionamento
- Território

### Métricas

Veja a seguir a lista completa de métricas dessa área do assunto:

- Métricas da Conta
  - Métricas Personalizadas da Conta
  - Receita
  - Receita (000)
  - Média da Receita
  - Receita Fechada
  - Receita Fechada (000)
  - Receita média fechada
  - Média de dias para fechar oportunidade (Definição: o número total de dias para fechar a oportunidade dividido pelo número de sucessos).
  - Receita Potencial
  - Receita média potencial
  - Receita
  - Receita do Produto (000)

- Receita Fechada do Produto
- Receita Fechada do Produto (000)
- Número de Contas
- Número (nº) de contas com oportunidades
- Número de Atividades
- Número de Contatos
- Número de Oportunidades
- Número de Vitórias
- Número (nr.) de SSs (Solicitações de serviço)
- Número (nr.) de SSs canceladas
- Número (nº) de SSs fechadas
- Número (nr.) de SSs abertas
- Número (nº) de SSs pendentes
- Idade média da SS aberta
- Média (méd.) de dias para fechar SS
- Números de Leads
- Número (nr.) de leads convertidos em oportunidades (Definição: o número de leads que foram convertidos em oportunidades.)
- Número (nr.) de leads que resultam em oportunidade ganha (Definição: o número de leads que foram convertidos em oportunidades e estão no estágio de vendas Fechada/Ganha.)
- Número (nr.) de leads que resultam em oportunidade perdida
- Número (nr.) de leads qualificados
- Número (nr.) de leads rejeitados

### Observações de Uso

A dimensão de conta inclui uma hierarquia de livros, que permite analisar métricas e atributos relacionados em qualquer nível.

### Dimensão do Contato do Relacionamento

Contas podem ser vinculadas a uma conta como parceiras. Todas as contas que são vinculadas a uma conta como parceiras são listadas na seção de informações relacionadas Parceiros da Conta da página Detalhes da Conta. O relacionamento entre duas contas que são vinculadas dessa maneira também pode ter um contato principal que é diferente dos contatos principais nas contas vinculadas.

Para extrair informações sobre o contato principal para o relacionamento entre a conta e o parceiro, selecione as colunas na dimensão Contato do Relacionamento. Para extrair informações sobre o contato principal da conta, selecione as colunas na pasta Contato Principal na dimensão Conta. Para extrair informações sobre o contato principal de um parceiro, selecione as colunas na pasta Contato Principal na dimensão Parceiro da Conta.

### Área de assunto Relatório em tempo real de contas e contas relacionadas

#### Disponibilidade

Essa área de assunto está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

#### Finalidade Comercial

Essa área de assunto permite informar o relacionamento muitos-para-muitos entre contas e contas relacionadas. Essa área de assunto é muito parecida com as áreas de assunto de conta. A única diferença é que ela inclui a dimensão da conta relacionada, que tem um relacionamento muitos-para-muitos com o tipo de registro de conta. Essa área de assunto permite criar relatórios que mostram todas as contas relacionadas de uma conta. Como essa área de assunto representa o relacionamento muitos-para-muitos entre contas e contas relacionadas, as

contas que não estão associadas a pelo menos uma conta relacionada não podem ser informadas usando essa área de assunto. Os atributos que definem o relacionamento entre contas relacionadas disponíveis para o relatório incluem:

- Contato Principal
- Função
- Reverter Função
- Data de Início
- Data de Término
- Pontos Fortes
- Pontos Fracos
- Comentários

### Tipo de Relacionamento

Muitos para muitos

### Dimensões

Essa área do assunto possui as seguintes dimensões:

- Conta
- Campanha
- Data de criação
- Propriedade do Usuário
- Conta Relacionada
- Contato do relacionamento
- Território

### Métricas

Veja a seguir a lista completa de métricas dessa área do assunto:

- Métricas da Conta
  - Métricas Personalizadas da Conta
  - Receita
  - Receita (000)
  - Média da Receita
  - Receita Fechada
  - Receita Fechada (000)
  - Receita média fechada
  - Média de dias para fechar oportunidade (Definição: o número total de dias para fechar a oportunidade dividido pelo número de sucessos).
  - Receita Potencial
  - Receita média potencial
  - Receita
  - Receita do Produto (000)
  - Receita Fechada do Produto
  - Receita Fechada do Produto (000)
  - Número de Contas
  - Número (nº) de contas com oportunidades
  - Número de Atividades
  - Número de Contatos

- Número de Oportunidades
- Número de Vitórias
- Número (nr.) de SSs (Solicitações de serviço)
- Número (nr.) de SSs canceladas
- Número (nº) de SSs fechadas
- Número (nr.) de SSs abertas
- Número (nº) de SSs pendentes
- Idade média da SS aberta
- Média (méd.) de dias para fechar SS
- Números de Leads
- Número (nº) de leads convertidos em oportunidades
- Número (nr.) de leads que resultam em oportunidade ganha (Definição: o número de leads que foram convertidos em oportunidades e estão no estágio de vendas Fechada/Ganha.)
- Número (nr.) de leads que resultam em oportunidade perdida
- Número (nr.) de leads qualificados
- Número (nr.) de leads rejeitados

### Observações de Uso

A dimensão de conta inclui uma hierarquia de livros, que permite analisar métricas e atributos relacionados em qualquer nível.

### Dimensão do Contato do Relacionamento

Contas podem ser vinculadas entre si. Todas as contas que são vinculadas a uma conta, e não são vinculadas como concorrentes nem parceiras, são listadas na seção de informações relacionadas Relacionamentos da Conta da página Detalhes da Conta. O relacionamento entre duas contas que são vinculadas dessa maneira também pode ter um contato principal que é diferente dos contatos principais nas contas vinculadas.

**OBSERVAÇÃO:** Para vincular contas entre si, é preciso ter o privilégio **Relacionamento de Conta de Acesso Estendido** e o privilégio **Gerenciar Acesso de Relacionamento de Conta e Contato Estendido** na sua função de usuário, e seu administrador deve adicionar a seção de informações relacionadas **Relacionamentos da Conta** à apresentação da página **Detalhes da Conta** que é atribuída à sua função.

Para extrair informações sobre o contato principal para o relacionamento entre as contas, selecione as colunas na dimensão Contato do Relacionamento. Para extrair informações sobre o contato principal da conta, selecione as colunas na pasta Contato Principal na dimensão Conta. Para extrair informações sobre o contato principal da conta para uma conta vinculada, selecione as colunas na pasta Contato Principal na dimensão Conta Relacionada.

### Área de assunto Relatório em tempo real de atividades

#### Disponibilidade

Essa área de assunto está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

#### Finalidade Comercial

Essa área de assunto permite analisar um conjunto de métricas da atividade por dimensões de atividade, conta, oportunidade, lead, campanha, contato, solicitação de serviço e data. Como essa área de assunto representa cada interação e evento de atividade relacionado a esses tipos de registro, essa área de assunto está no nível mais baixo de detalhes, o que significa que a tabela de informações da atividade que determina essa área de assunto pode ser a maior. Essa área de assunto permite consolidar e analisar métricas da atividade, usando o maior conjunto de dimensões. Essa área é um assunto com várias informações, que permite relatar as cotas de usuário em relação às métricas de atividade.

## Tipo de Relacionamento

Simple

### Dimensões

Essa área do assunto possui as seguintes dimensões:

- Conta
- Atividade
- Campanha
- Contato
- Lead
- Oportunidade
- Solicitação de Serviço
- Cota

### Métricas

Veja a seguir a lista completa de métricas dessa área do assunto:

- Métricas da Atividade
  - Número de Atividades
  - Número (nr.) de atividades abertas
  - Número (nr.) de contas com atividades
  - Número (nr.) de atividades fechadas
- Métricas da Cota
  - Valor da Cota

### Observações de Uso

As dimensões de Conta, Atividade, Contato e Solicitação de Serviço incluem uma hierarquia de Livros, que permite analisar métricas e atributos relacionados em qualquer nível.

### Área de assunto Relatório em tempo real de objetos personalizados avançados

#### Disponibilidade

Essa área de assunto está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

#### Finalidade Comercial

Essa área do assunto permite analisar objetos personalizados avançados.

A área Objetos Personalizados Avançados é uma área do assunto especializada que permite informar o relacionamento um-para-muitos e muitos-para-um entre os Objetos Personalizados 4 a 40 e objetos pré-criados, incluindo os Objetos Personalizados 1, 2 e 3. Como a área Objetos personalizados avançados reúne os relatórios de todos os objetos sob uma única área do assunto, é necessário incluir uma métrica de determinação para o relatório a fim de ajudar na escolha de um caminho de relacionamento entre os objetos incluídos no relatório. Sempre que há duas ou mais dimensões em um relatório, a análise do Oracle CRM On Demand requer uma métrica para relacionar as dimensões. Se o relatório não incluir uma métrica, a análise do Oracle CRM On Demand escolherá uma métrica de forma aleatória. O relatório de relacionamento muitos-para-muitos não pode usar essa área do assunto porque não é diretamente suportado pelo Oracle CRM On Demand para os Objetos Personalizados 4 a 40.

O relacionamento muitos-para-muitos é implementado para os Objetos personalizados 1, 2 e 3, bem como para conta, contato, solicitação de serviço e oportunidade no Analytics. Desse modo, é possível informar o relacionamento um-para-muitos somente entre os Objetos personalizados 1, 2 e 3 e esses objetos. Não é

possível informar o relacionamento um-para-muitos entre os Objetos personalizados 1, 2 e 3 e atividades, ativos, leads e produtos.

### Tipo de Relacionamento

Federado

### Dimensões

Essa área do assunto possui as seguintes dimensões:

- Conta
- Atividade
- Alocação
- Campanha
- Demanda
- Contato
- Cobertura
- Objeto Personalizado 1
- Objeto Personalizado 2
- Objeto Personalizado 3
- Objeto Personalizado 04
- Objeto Personalizado 05
- Objeto Personalizado 06
- Objeto Personalizado 07
- Objeto Personalizado 08
- Objeto Personalizado 09
- Objeto Personalizado 10
- Objeto Personalizado 11
- Objeto Personalizado 12
- Objeto Personalizado 13
- Objeto Personalizado 14
- Objeto Personalizado 15
- Objeto Personalizado 16
- Objeto Personalizado 17
- Objeto Personalizado 18
- Objeto Personalizado 19
- Objeto Personalizado 20
- Objeto Personalizado 21
- Objeto Personalizado 22
- Objeto Personalizado 23
- Objeto Personalizado 24
- Objeto Personalizado 25
- Objeto Personalizado 26
- Objeto Personalizado 27
- Objeto Personalizado 28
- Objeto Personalizado 29
- Objeto Personalizado 30
- Objeto Personalizado 31
- Objeto Personalizado 32

- Objeto Personalizado 33
- Objeto Personalizado 34
- Objeto Personalizado 35
- Objeto Personalizado 36
- Objeto Personalizado 37
- Objeto Personalizado 38
- Objeto Personalizado 39
- Objeto Personalizado 40
- Dano
- Conta Financeira
- Titular da Conta Financeira
- Investimento da Conta Financeira
- Plano Financeiro
- Produto Financeiro
- Transação Financeira
- Família
- Propriedade do Seguro
- Período do Estoque
- Parte Envolvida
- Lead
- Oportunidade
- Parceiro
- Apólice
- Titular da Apólice
- Carteira
- Produto
- Estoque de Amostra
- Transação de Amostra
- Solicitação de Serviço
- Solução
- Item da Transação

### **Métricas**

Veja a seguir a lista completa de métricas dessa área do assunto:

- Métricas da Conta
  - Métricas Personalizadas da Conta
  - Número de Contas
- Métricas da Atividade
  - Número (nr.) de contas com atividades
  - Número de Atividades
  - Número (nr.) de atividades fechadas
  - Número (nr.) de atividades abertas
- Métricas da alocação
  - Número (nº) da alocação
  - Média da quantidade máxima permitida de alocação
  - Média da quantidade máxima permitida de chamada

- Ordenar por média
- Soma da quantidade máxima permitida de alocação
- Soma da quantidade máxima permitida de chamada
- Ordenar por soma
- Métricas da Campanha
  - Número (nr.) de contas da campanha
  - Número de Campanhas
  - Número (nr.) de campanhas ativas
  - Número (nr.) de campanhas concluídas
  - Número (nr.) de campanhas planejadas
  - Número (nr.) de contatos da campanha
  - Número (nr.) de leads da campanha
  - Número (nr.) de oportunidades da campanha
  - Número (nr.) de êxitos da campanha
  - Porcentagem (%) do orçamento (Definição: o custo multiplicado por 100 e dividido pelo custo orçado.)
  - Porcentagem (%) de destino do lead atingida (Definição: o número de leads multiplicado por 100 e dividido pelo destino do lead.)
  - Porcentagem (%) de destino da receita atingida (Definição: a receita fechada multiplicada por 100 e dividida pelo destino da receita.)
  - Média de dias para fechar oportunidade da campanha
  - Receita média (méd.) fechada para campanha
  - Média de dias para fechar oportunidade da campanha
  - Custo médio (méd.) por venda fechada (Definição: o custo médio dividido pelo número de êxitos.)
  - Custo médio (méd.) por lead (Definição: o custo médio dividido por número de leads).
  - Receita fechada da campanha
  - Custo por venda fechada (Definição: o custo dividido pelo número de êxitos.)
  - Custo por lead (Definição: o custo dividido pelo número de leads.)
  - Taxa de conversão de leads da campanha
  - Receita da oportunidade da campanha
  - Taxa de sucesso da oportunidade da campanha
  - ROI (Retorno sobre investimento)
- Métricas da demanda
  - Métricas personalizadas da demanda
  - Número (nº) de demandas
  - Média do valor do passivo
  - Média do valor da perda
  - Média de número de funcionários feridos
  - Média de número de pessoas feridas
  - Soma do valor do passivo
  - Soma do valor da perda
  - Soma do número dos funcionários feridos
  - Soma do número das pessoas feridas
- Métricas de Contato
  - Métricas Personalizadas de Contato
  - Número de Contatos
- Cobertura - Métricas

- Métricas personalizadas de cobertura
- Número (nº) de coberturas
- Receita média dedutível
- Média de limite individual
- Média do valor coberto
- Média (Méd.) de limite total
- Soma dedutível
- Soma do limite individual
- Soma do valor coberto
- Soma do limite total
- Métricas dos Objetos Personalizados 1 a 40
  - Métricas dos objetos personalizados 1-40
  - Métricas dos objetos personalizados 1 a 40
  - Número (nº) de objetos personalizados 1 a 40
- Danos - Métricas
  - Métricas personalizadas de dano
    - Número (nº) de danos
    - Média do valor estimado
    - Média de número de propriedade
    - Soma do valor estimado
    - Soma do número de propriedades
- Métricas da conta financeira
  - Métricas personalizadas da conta financeira
  - Número (nº) de contas financeiras
  - Saldo médio
  - Soma dos saldos
- Métricas do titular da conta financeira
  - Métricas personalizadas do titular da conta financeira
  - Número (nº) de titulares de contas financeiras
- Métricas do titular da conta financeira
  - Métricas personalizadas do titular da conta financeira
  - Número (nº) de investimentos de conta financeira
  - Desempenho Médio
  - Preço médio de compra
  - Quantidade média
  - Valor médio
  - Soma de desempenho
  - Soma do preço de compra
  - Soma da quantidade
  - Soma dos valores
- Métricas do plano financeiro
  - Métricas personalizadas do plano financeiro
  - Número (nº) de planos financeiros
- Métricas de produto financeiro

- Métricas personalizadas de produto financeiro
- Número (nº) de produtos financeiros
- Preço atual médio
- Soma do preço atual
- Métricas de transação financeira
  - Métricas personalizadas de transação financeira
  - Número (nº) de transações financeiras
  - Quantidade média
  - Preço de transação médio
  - Valor médio
  - Soma da quantidade
  - Soma do preço de transação
  - Soma dos valores
- Métricas da Família
  - Métricas Personalizadas de Família
  - Total de Ativos do Contato
    - Média (méd.) do total de ativos
    - Média (méd.) do total de ativos (000)
    - Total de Ativos
    - Total de Ativos (000)
  - Total de Despesas do Contato
    - Média (méd.) do total de despesas
    - Média (méd.) do total de despesas (000)
    - Total de Despesas
    - Total de Despesas (000)
  - Rendimento Total do Contato
    - Rendimento médio (méd.) total
    - Rendimento médio (méd.) total (000)
    - Rendimento Total
    - Rendimento Total (000)
  - Total de Passivos do Contato
    - Valor médio (méd.) total do passivo
    - Valor médio (méd.) total do passivo (000)
    - Total de Passivos
    - Total de Passivos (000)
  - Valor Líquido total do contato
    - Média (méd.) do valor líquido total
    - Média (méd.) do valor líquido total (000)
    - Valor Líquido Total

- 
- Valor Líquido Total (000)
  - Total de Ativos da Família
    - Média (méd.) do total de ativos da família
    - Média (méd.) do total de ativos da família (000)
    - Total de Ativos da Família
    - Total de ativos da família (000)
  - Total de Despesas da Família
    - Média (méd.) do total de despesas da família
    - Média (méd.) do total de despesas da família (000)
    - Total de Despesas da Família
    - Despesas totais da família (000)
  - Rendimento Total da Família
    - Renda média (méd.) total da família
    - Renda média (méd.) total da família (000)
    - Rendimento Total da Família
    - Rendimento total da família (000)
  - Total de Passivos da Família
    - Média (méd.) do total de passivos da família
    - Média (méd.) do total de passivos da família (000)
    - Total de Passivos da Família
    - Total de passivos da família (000)
  - Valor líquido total da família
    - Média (méd.) do total do valor líquido da família
    - Média (méd.) do total do valor líquido da família (000)
    - Valor líquido total da família
    - Valor líquido total da família (000)
  - Número (nr.) de leads do contato
  - Número (nr.) de solicitações de serviço do contato
  - Número de Contatos
  - Número de Famílias
  - Número (nr.) de contatos sumariados
  - Número (nr.) de leads sumariados
  - Número (nr.) de solicitações de serviço sumariadas
  - Métricas de propriedades do seguro
    - Métricas personalizadas de propriedades do seguro
    - Número (nº) de propriedades do seguro
    - Valor médio
    - Sequência média
    - Soma dos valores

- Soma das sequências
- Métricas de período do estoque
  - Métricas personalizadas de período do estoque
  - Número (nº) de períodos de estoque
- Métricas da parte envolvida
  - Métricas personalizadas da parte envolvida
  - Número (nº) das partes envolvidas
- Métricas de Lead
  - Número (nr.) de leads arquivados
  - Números de Leads
  - Número (nr.) de leads convertidos em oportunidades (Definição: o número de leads que foram convertidos em oportunidades.)
  - Número (nr.) de leads que resultam em oportunidade perdida
  - Número (nr.) de leads que resultam em oportunidade ganha (Definição: o número de leads que foram convertidos em oportunidades e estão no estágio de vendas Fechada/Ganha.)
  - Número (nr.) de novas oportunidades
  - Número (nr.) de leads qualificados
  - Número (nr.) de leads rejeitados
  - Número de Vitórias
  - Receita fechada para o lead
  - Receita esperada para o lead
  - Receita da oportunidade para o lead
- Métricas de Oportunidade
  - Métricas Personalizadas de Oportunidade
  - Número (nº) de oportunidades fechadas
  - Número (nº) de oportunidades abertas
  - Número de Oportunidades
  - Número de Vitórias
  - Número (nº) médio de dias no estágio
  - Receita Fechada
  - Receita Fechada (000)
  - Receita Esperada
  - Receita Esperada (000)
  - Receita
  - Receita (000)
- Métricas de Parceiro
  - Métricas Personalizadas de Parceiro
  - Número (nr.) de parceiros
- Apólice - Métricas
  - Apólice - Métricas personalizadas
  - Número (nº) de apólices
  - Valor nominal médio
  - Prêmio modal médio
  - Prêmio total médio
  - Soma do valor nominal
  - Soma do prêmio modal

- Soma do prêmio total
- Métricas do titular da política
  - Métricas personalizadas do titular da política
  - Número (nº) de titulares da apólice
  - Porcentagem média do titular
  - Soma de porcentagem do titular
- Métricas da Carteira
  - Métricas Personalizadas de Carteira
  - Número de Carteiras
  - Limite de crédito médio
  - Valor nominal médio
  - Valor médio do empréstimo
  - Prêmio médio
  - Média da Receita
  - Valor médio total de ativos
  - Limite de crédito
  - Valor nominal
  - Valor do empréstimo
  - Prêmio
  - Receita
  - Valor total de ativos
- Métricas do estoque de amostra
  - Métricas personalizadas do estoque de amostra
  - Número (nº) de estoque de amostra
  - Média da última contagem física
  - Média do saldo de abertura
  - Contagem física média
  - Contagem do sistema média
  - Soma da última contagem física
  - Suma do saldo de abertura
  - Soma da contagem física
  - Soma da contagem do sistema
- Métricas de transação de amostra
  - Métricas personalizadas de transação de amostra
  - Número (nº) de transação de amostra
  - Média de pacotes recebidos
  - Média de pacotes enviados
  - Soma de pacotes recebidos
  - Soma de pacotes enviados
- Métricas da solicitação de serviço
  - Métricas personalizadas da solicitação de serviço
  - Número (nr.) de SSs canceladas
  - Número (nº) de SSs fechadas
  - Número (nr.) de SSs abertas
  - Número (nº) de SSs pendentes
  - Número de Solicitações de Serviço

- Média (méd.) de dias para fechar SS
- Idade média da SS aberta
- Métrica de solução
  - Métrica personalizada de solução
  - Número de soluções aprovadas
  - Número de soluções obsoletas
  - Número de soluções publicadas
  - Número de soluções
- Métricas de Item da transação
  - Métricas personalizadas de Item da transação
  - Número (nº) de itens de transação
  - Média de número de linha
  - Quantidade média
  - Média de quantidade enviada
  - Soma do número de linha
  - Soma da quantidade
  - Soma da quantidade enviada

### Observações de Uso

A dimensão Carteira normalmente inclui ativos não financeiros como veículos, a menos que o administrador tenha excluído especificamente esses ativos nas listas da Carteira usando a opção Excluir Registros do Veículo/Ativo de Contas da Carteira na página Perfil da Empresa.

Podem ocorrer relatórios sem resultados por vários motivos. Um motivo é a falta de uma métrica no relatório. O relatório deve conter pelo menos uma métrica.

Você também poderá obter um relatório sem resultados se estiver usando dois objetos personalizados que não estejam diretamente vinculados um ao outro. Por exemplo, se um Objeto de conta estiver diretamente associado aos Objetos personalizados 4 e 5, então você poderá relatar a associação entre a Conta e o Objeto personalizado 4, bem como a associação entre a Conta e o Objeto personalizado 5. No entanto, não é possível relatar a associação combinada entre Conta, Objeto personalizado 4 e Objeto personalizado 5, a menos que haja uma associação direta entre Objeto personalizado 4 e Objeto personalizado 5 definida no aplicativo.

Usando esse mesmo exemplo, se um Objeto de conta estiver diretamente associado ao Objeto personalizado 4 e este estiver diretamente associado ao Objeto personalizado 5, então você poderá relatar a associação entre Conta e Objeto personalizado 4, bem como a associação entre Objeto personalizado 4 e Objeto personalizado 5. No entanto, a associação combinada entre Conta, Objeto personalizado 4 e Objeto personalizado 5 não pode ser relatada, a menos que haja uma associação direta entre Conta e Objeto personalizado 5, conforme definida no aplicativo.

As dimensões de Conta, Atividade, Contato e Solicitação de Serviço incluem uma hierarquia de Livros, que permite analisar métricas e atributos relacionados em qualquer nível.

A dimensão Portfólio não produz resultados quando usada com os Objetos personalizados 16-20. Ela não produz resultados quando usada com os Objetos Personalizados 1-15 e 21-40.

### Dimensão de Proprietário Comum

A maioria das dimensões do tipo de registro nessa área de assunto tem uma pasta Propriedade do Usuário. No entanto, o proprietário é uma única dimensão comum que é compartilhada por todos esses tipos de registro. Portanto, se você selecionar colunas na pasta Propriedade do Usuário sob qualquer pasta de tipo de registro e selecionar uma métrica para um tipo de registro diferente, a análise exibirá todos os proprietários de registros do tipo de registro do qual a métrica foi selecionada. Por exemplo, se você selecionar a coluna Alias na pasta Propriedade do Usuário sob a pasta Solicitação de Serviço e selecionar a métrica Número (nº) de SRs, a análise

exibirá todos os proprietários dos registros da solicitação de serviço. No entanto, como o proprietário é uma dimensão única, o mesmo resultado será exibido se você selecionar a coluna Alias na pasta Propriedade do Usuário sob a pasta Contato e a métrica Número (nº) de SRs.

Se você selecionar colunas na pasta Propriedade do Usuário sob qualquer pasta de tipo de registro e selecionar métricas de dois ou mais tipos de registro, a análise exibirá todos os proprietários de registros de todos os tipos de registro dos quais as métricas foram selecionadas. Por exemplo, se você selecionar a coluna Alias na pasta Propriedade do Usuário sob a pasta Solicitação de Serviço e selecionar as métricas Número (nº) de SRs e Número (nº) de Atividades, a análise exibirá todos os proprietários dos registros da solicitação de serviço e dos registros de atividade. Neste exemplo, um valor de 0 (zero) será exibido para a métrica Número (nº) de SRs se um proprietário tiver atividades, mas não tiver solicitações de serviço, e um valor de 0 (zero) será exibido para a métrica Número (nº) de Atividades se um proprietário tiver solicitações de serviço, mas não tiver atividades.

### Dimensões Comuns de Data

Muitas das dimensões de tipo de registro nessa área de assunto têm uma pasta de data, como Data ou Data de Criação. No entanto, alguns tipos de registro compartilham uma dimensão de datas comum. Se você selecionar colunas na pasta de data sob um tipo de registro que compartilha uma dimensão de data com outros tipos de registro e, se selecionar uma métrica para um dos outros tipos de registro que compartilham a mesma dimensão de data, a análise exibirá todas as datas para registros do tipo de registro do qual a métrica foi selecionada. Por exemplo, os tipos de registro Conta e Contato compartilham uma dimensão de data. Portanto, se você selecionar a coluna Data na pasta Data de Criação sob a pasta Conta e se selecionar a métrica Número (nº) das Contas, a análise exibirá todas as datas na qual os registros da conta foram criados. No entanto, como os tipos de registro Conta e Contato compartilham uma dimensão de data, o mesmo resultado será exibido se você selecionar a coluna Data na pasta Data de Criação sob a pasta Contato e a métrica Número (nº) de Contas.

Se você selecionar colunas na pasta de data sob um tipo de registro que compartilha uma dimensão de data com outros tipos de registro e se selecionar métricas de dois ou mais tipos de registro que compartilham a mesma dimensão de data, a análise exibirá todas as datas para registros de todos os tipos de registro dos quais as métricas foram selecionadas. Por exemplo, se você selecionar a coluna Data na pasta Data de Criação sob a pasta Conta e se selecionar as métricas Número (nº) de Contas e Número (nº) de Contatos, a análise exibirá todas as datas nas quais os registros de conta e de contatos foram criados. Neste exemplo, um valor de 0 (zero) é exibido para a métrica Número (nº) de Contatos para qualquer data na qual os registros de conta foram criados, mas nenhum registro de contato foi criado, e um valor de 0 (zero) é exibido para a métrica Número (nº) de Contas para qualquer data na qual os registros de contato foram criados, mas nenhum registro de conta foi criado.

As tabelas a seguir listam os tipos de registro que compartilham uma dimensão de data comum e mostram o nome da dimensão de data, conforme ele aparece para cada um dos tipos de registro. Cada tabela mostra os detalhes para uma dimensão de data comum.

Dimensão de Tipo de Registro	Dimensão de Data
Conta	Data de criação
Campanha	Data
Contato	Data de criação
Lead	Data
Oportunidade	Data de Fechamento
Carteira	Data

Dimensão de Tipo de Registro	Dimensão de Data
Atividade	Data de criação
Alocação	Data de criação
Demanda	Data de criação
Cobertura	Data de criação
Objetos Personalizados de 01 a 40	Data de criação
Dano	Data de criação
Conta Financeira	Data de criação
Titular da Conta Financeira	Data de criação
Investimento da Conta Financeira	Data de criação
Plano Financeiro	Data de criação
Produto Financeiro	Data de criação
Transação Financeira	Data de criação
Propriedade do Seguro	Data de criação
Período do Estoque	Data de criação
Parte Envolvida	Data de criação
Oportunidade	Data de abertura
Apólice	Data de criação
Titular da Apólice	Data de criação
Solicitação de Serviço	Data de abertura
Estoque de Amostra	Data de criação
Transação de Amostra	Data de criação
Item da Transação	Data de criação

### Campos personalizados do objeto associado

Os campos personalizados de um objeto associado não estão disponíveis para uso nos relatórios da área de assunto Objetos personalizados avançados. Por exemplo, se você criar um campo para um objeto personalizado como um campo relacionado de outro objeto personalizado, o novo campo não estará disponível na pasta de objeto principal na área de assunto de relatório Objetos personalizados avançados. No entanto, o novo campo permanecerá disponível na pasta do objeto relacionado.

### Área de assunto de objetos personalizados avançados, financeiros e de seguro

A área de assunto do objeto personalizado avançado permite relatar todos os atributos e métricas dos projetos que existem na área do assunto. Também permite relatar as associações entre estes objetos. No entanto, somente uma associação é suportada na área do assunto para qualquer par de objetos fornecidos. Por exemplo:

- O objeto Conta Financeira pode ser objeto filho de uma conta, de uma agência e de uma instituição financeira. Entretanto, somente a associação do objeto da conta pode ser registrada.
- O objeto Conta Financeira pode ser um objeto filho de um contato e um consultor. Entretanto, somente a associação do objeto do contato pode ser registrada.
- O objeto de norma pode ser um objeto filho de uma conta, agência e transportadora. Entretanto, somente a associação do objeto da conta pode ser registrada.
- O objeto de norma pode ser um objeto filho de um contrato, agente e um subscritor da transportadora. Entretanto, somente a associação do objeto da conta pode ser registrada.

A associação entre os objetos financeiros e os objetos personalizados de 1 a 40 e a associação entre os objetos de garantia e objetos personalizados de 1 a 40 não está disponível para registro da área de assunto de objeto personalizado avançado.

### Formatos de campo

Nas dimensões de finanças, seguro e amostra, os campos de moeda, data e inteiro são pré-formatados. Outros tipos de campo nessas dimensões, como número e porcentagem, não são pré-formatados. Você pode aplicar formatos personalizados a estes campos. Esta abordagem de formatação afeta as seguintes dimensões e métricas:

- Alocação
- Métricas da alocação
- Demanda
- Métricas da demanda
- Cobertura
- Cobertura - Métricas
- Dano
- Danos - Métricas
- Conta Financeira
- Métricas da conta financeira
- Titular da Conta Financeira
- Métricas do titular da conta financeira
- Investimento da Conta Financeira
- Métricas do titular da conta financeira
- Plano Financeiro
- Métricas do plano financeiro
- Produto Financeiro
- Métricas de produto financeiro
- Transação Financeira
- Métricas de transação financeira
- Propriedade do Seguro

- Métricas de propriedades do seguro
- Parte Envolvida
- Métricas da parte envolvida
- Período do Estoque
- Métricas de período do estoque
- Apólice
- Apólice - Métricas
- Titular da Apólice
- Métricas do titular da política
- Estoque de Amostra
- Métricas do estoque de amostra
- Transação de Amostra
- Métricas de transação de amostra
- Item da Transação
- Métricas de Item da transação

### **Área de assunto Relatório em tempo real de avaliações**

#### **Disponibilidade**

Essa área de assunto está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

#### **Finalidade Comercial**

Esta área do assunto apresenta análises em tempo real do uso e resultados da avaliação. Você pode obter visibilidade total à conclusão da avaliação, pontuação e interação sobre as dimensões relacionadas, como por exemplo: atividades, contatos e contas.

#### **Tipo de Relacionamento**

Simplex

#### **Dimensões**

Essa área do assunto possui as seguintes dimensões:

- Conta
- Atividade
- Avaliação
- Plano Comercial
- Contato
- Data da última modificação
- Data de início
- Lead
- Objetivo
- Oportunidade
- Solicitação de Serviço

#### **Métricas**

Veja a seguir a lista completa de métricas dessa área do assunto:

- Métricas de avaliação
  - Respostas

- Número (nº) de respostas de critérios
- Resposta concluída
- Resposta não concluída
- Critérios
  - Número (nº) de critérios de script
  - Número médio de critérios de script
  - Número médio de critérios de pontuação
  - Pontuação de critérios
  - Número máximo de critérios de pontuação
  - Número mínimo de critérios de pontuação
- Script
  - Número (nº) de critérios de script
  - Porcentagem (%) concluída
  - Pontuação real de script
  - Número médio da pontuação real de script
  - Número médio de pontuação limite de script
  - Número máximo da pontuação real de script
  - Número mínimo da pontuação real de script
  - Pontuação limite de script
- ID de avaliação

### Observações de Uso

Você somente pode utilizar as métricas de avaliação junto com a dimensão de avaliação. Caso algumas métricas de avaliação sejam excluídas, as avaliações anteriormente finalizadas então não refletirão a exclusão, e os resultados poderão parecer imprecisos. Será necessário incluir pelo menos uma métrica para os relatórios quando você estiver utilizando a área do assunto. Se você não desejar que a métrica apareça, será possível ocultá-la.

Na dimensão Avaliações, há pastas para Resposta e Critérios. Os campos nessas pastas não têm interseções com as métricas e, desse modo, não produzem nenhum valor.

As dimensões de Atividade e Solicitação de Serviço incluem uma hierarquia de Livros, que permite analisar métricas e atributos relacionados em qualquer nível.

### Assets Real-Time Reporting Subject Area

#### Availability

This subject area is available in all editions of Oracle CRM On Demand.

#### Business Purpose

This subject area allows you to analyze asset metrics by account, asset, opportunity, product and user dimensions. It allows you to track assets and products that were sold to a customer or company. This is one of the few subject areas where the visibility to the asset records is based on the visibility of the associated account records.

## Relationship Type

Simple

### Dimensions

This subject area has the following dimensions:

- Account
- Asset
- Opportunity
- Owned By User
- Product

### Metrics

The complete list of metrics for this subject area is as follows:

- Asset Metrics
  - Number (#) of Assets
  - Average Number (Avg #) of Assets

### Usage Notes

You can analyze the Asset metrics by the Owned By User dimension. The Account and Asset dimensions include a Book hierarchy, which enables you to analyze metrics and related attributes at any level.

## Área de assunto Relatório em tempo real de livros

### Disponibilidade

Essa área de assunto está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

**Observação:** o acesso a essa área de assunto é limitado aos usuários que têm o privilégio Gerenciar livros na sua função.

### Finalidade Comercial

Essa área de assunto permite analisar livros em tempo real.

### Tipo de Relacionamento

Simple

### Dimensões

Essa área do assunto possui as seguintes dimensões:

- Livro
- Usuário

### Métricas

Veja a seguir a lista completa de métricas dessa área do assunto:

- Métricas do usuário do livro
  - Número (nº) de livros do usuário
  - Número (nº) de usuários do livro

### Observações de Uso

Nenhum

---

## Área de assunto Relatório em tempo real de planejamento comercial

### Disponibilidade

Essa área de assunto está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

### Finalidade Comercial

Esta área de assunto permite visualizar contas, contatos, oportunidades e produtos no contexto de planos comerciais, objetivos, tipos de plano, períodos, metas de receita e unidades de medida. Ela também permite revisar o desempenho real comparado às metas e aos objetivos estabelecidos nos planos comerciais. Os resultados podem ser combinados com consultas de outras áreas de assunto para comparação dos resultados com as metas-alvo.

### Tipo de Relacionamento

Um para muitos

### Dimensões

Essa área do assunto possui as seguintes dimensões:

- Conta
- Atividade
- Livro
- Plano Comercial
- Contato
- Objeto Personalizado 1
- Objeto Personalizado 2
- Objeto Personalizado 3
- Lead
- Objetivo
- Oportunidade
- Período
- Conta do Plano
- Contato do Plano
- Oportunidade do Plano
- Conta do Parceiro Principal
- Produto
- Solicitação de Serviço

### Métricas

Veja a seguir a lista de métricas dessa área do assunto:

- Métricas da Conta
- Métricas da Atividade
- Métricas do plano comercial
- Métricas de Contato
- Métricas do objeto personalizado 1
- Métricas do objeto personalizado 2
- Métricas do objeto personalizado 3
- Métricas de Lead
- Métricas do objetivo
- Métricas de Oportunidade

- Métricas de Parceiro
- Métricas do período
- Métricas da conta do plano
- Métricas do contato do plano
- Métricas da oportunidade do plano
- Métricas da solicitação de serviço

### Observações de Uso

Esta área de assunto tem várias dimensões, mas você deve ter cuidado para não misturar as dimensões indiscriminadamente. Nem todas as combinações de dimensões geram resultados úteis. A lista a seguir mostra a dimensão do objeto de orientação em negrito as dimensões que podem ser combinadas com ela para produzir resultados válidos.

- **Conta:** Objetivo, Conta do plano
- **Atividade:** Plano comercial, Objetivo
- **Plano comercial:** Atividade, Objetivo, Parceiro, Período, Conta do plano, Contato do plano, Oportunidade do plano, Produto
- **Contato:** Objetivo, Contato do plano
- **Lead:** Objetivo
- **Objetivo:** Conta, atividade, plano comercial, contato, lead, período, produto, solicitação de serviço
- **Oportunidade:** Objetivo, Oportunidade do plano
- **Parceiro:** Plano comercial
- **Período:** Plano comercial, Objetivo
- **Conta do plano:** Conta, Plano comercial
- **Contato do plano:** Plano comercial, Contato
- **Oportunidade do plano:** Plano comercial, Oportunidade
- **Produto:** Plano comercial, Contato do plano
- **Solicitação de serviço:** Objetivo

Observação: quando misturar dimensões em um relatório, certifique-se de também incluir métricas dessas dimensões, para que o Oracle CRM On Demand possa fazer as junções corretas. Por exemplo, se a dimensão de orientação for Objetivo e você quiser usar alguns campos de Contato, também será necessário incluir uma métrica de objetivo na consulta. É possível suprimir a impressão da métrica, mas ela deve estar presente na consulta.

A dimensão Livro permite analisar métricas e atributos relacionados de contas e contatos em qualquer nível da hierarquia de livros.

As dimensões de Atividade e Solicitação de Serviço incluem uma hierarquia de Livros, que permite analisar métricas e atributos relacionados em qualquer nível.

### Área de assunto Relatório em tempo real de campanhas

#### Disponibilidade

Essa área de assunto está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

#### Finalidade Comercial

Essa área do assunto permite a análise abrangente de campanhas por dimensões de campanha, usuário e data. Ela permite analisar os resultados da campanha, o desempenho e o ROI (retorno sobre investimento). Essa área também contém métricas para ajudar a solucionar problemas ao atingir objetivos da campanha e otimizar campanhas futuras.

#### Tipo de Relacionamento

---

Simples

### Dimensões

Essa área do assunto possui as seguintes dimensões:

- Campanha
- Data
- Propriedade do Usuário

### Métricas

Veja a seguir a lista completa de métricas dessa área do assunto:

- Métricas da Campanha
  - Número de Campanhas
  - Número (nr.) de campanhas planejadas
  - Número (nr.) de campanhas ativas
  - Número (nr.) de campanhas concluídas
  - Número (nr.) de contas da campanha
  - Número (nr.) de contatos da campanha
  - Número (nr.) de leads da campanha
  - Número (nr.) de oportunidades da campanha
  - Número (nr.) de êxitos da campanha
  - Porcentagem (%) do orçamento (Definição: o custo multiplicado por 100 e dividido pelo custo orçado.)
  - Porcentagem (%) de destino do lead atingida (Definição: o número de leads multiplicado por 100 e dividido pelo destino do lead.)
  - Porcentagem (%) de destino da receita atingida (Definição: a receita fechada multiplicada por 100 e dividida pelo destino da receita.)
  - Média de dias para fechar oportunidade da campanha
  - Custo por venda fechada (Definição: o custo dividido pelo número de êxitos.)
  - Custo médio (méd.) por venda fechada (Definição: o custo médio dividido pelo número de êxitos.)
  - Custo por lead (Definição: o custo dividido pelo número de leads.)
  - Custo médio (méd.) por lead (Definição: o custo médio dividido por número de leads).
  - Taxa de conversão de leads da campanha
  - Receita fechada da campanha
  - Receita da oportunidade da campanha
  - Receita média (méd.) fechada para campanha
  - Taxa de sucesso da oportunidade da campanha
  - ROI

### Observações de Uso

Nenhum

### Área de assunto Relatório em tempo real de relacionamentos do contato

#### Disponibilidade

Essa área de assunto está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

#### Finalidade Comercial

A área de assunto do registro de relacionamento do contato oferece um recurso para analisá-los. Você pode analisar os relacionamentos de contato por conta, contato e contato relacionado.

## Tipo de Relacionamento

Muitos para muitos

### Dimensões

Essa área do assunto possui as seguintes dimensões:

- Conta
- Contato
- Propriedade do Usuário
- Contato Relacionado

### Métricas

- Métricas de Contato
  - Número de Contatos

### Observações de Uso

As dimensões Conta e Contato incluem uma hierarquia de Livro, que permite analisar métricas e atributos relacionados em qualquer nível.

A área de assunto dos Relacionamentos dos contatos informa os relacionamentos muitos-para-muitos entre os relacionamentos dos contatos com outros contatos. Não é possível utilizar para reportar os relacionamentos muitos-para-muitos entre contas e contatos. Para relacionamentos de muitos para muitos entre contas e contatos, utilize a área de assunto Análise histórica de contato da conta (consulte [Área de assunto Análise histórica dos contatos da conta](#) na página 903).

### Área de Assunto de Relatório em Tempo Real da Equipe do Contato

#### Disponibilidade

Essa área de assunto está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

#### Finalidade Comercial

Essa área de assunto permite relatar a relação muitos-para-muitos entre contatos e membros da equipe. Você pode usá-la para listar todos membros da equipe associados a um contato e todos os contatos aos quais um usuário foi adicionado como membro da equipe. Você também pode usá-la para reportar na Conta Principal associada ao Contato. Você não pode usar esta área para reportar contatos que não estão associados a qualquer usuário ou reportar usuários não vinculados a um contato.

## Tipo de Relacionamento

Muitos para muitos

### Dimensões

Essa área do assunto possui as seguintes dimensões:

- Conta
- Contato
- Equipe do Contato
- Data
- Membro da Equipe

### Métricas

- Equipe do Contato
  - Métricas Personalizadas Otimizadas da Equipe do Contato

- Número (#) de Membros da Equipe do Contato

### Observações de Uso

A dimensão de contato inclui uma hierarquia de livros, que permite analisar métricas e atributos relacionados em qualquer nível.

Na pasta Campos Personalizados Otimizados da Equipe do Contato para a dimensão Equipe do Contato, os primeiros cinco campos personalizados (isto é, os primeiros cinco campos que foram criados) de cada um dos seguintes tipos de campo estão disponíveis:

- Caixa de Seleção
- Data
- Data/Hora
- Porcentagem
- Telefone
- Lista de opções
- Texto (Longo)
- Texto (Curto)

Na pasta Métricas Personalizadas Otimizadas da Equipe de Contato, os primeiros cinco campos personalizados (isto é, os primeiros cinco campos que foram criados) de cada um dos seguintes tipos de campo estão disponíveis como métricas:

- Moeda
- Inteiro
- Número

**Visibilidade de Dados.** Esta área de assunto sempre usa o modo Visibilidade da Equipe, independentemente das configurações que são definidas em seu perfil ou no perfil da empresa. Por esse motivo, você sempre pode relatar todos os contatos em que é, ou o proprietário, ou um membro da equipe.

### Área de assunto Relatório em tempo real de contatos

#### Disponibilidade

Essa área de assunto está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

#### Finalidade Comercial

Você pode usar essa área do assunto para relatar métricas do contato por dimensões de contato, conta, campanha, propriedade do usuário e data. O nível de detalhe dessa área do assunto é uma linha para cada contato criado no Oracle CRM On Demand. Essa área do assunto permite responder rapidamente a perguntas como estas: Quais são os dez principais funcionários com os maiores contatos? Quais contas não possuem nenhum contato? Quais são as maiores campanhas por contatos?

#### Tipo de Relacionamento

Vários Fatos

#### Dimensões

Essa área do assunto possui as seguintes dimensões:

- Conta
- Campanha
- Contato
- Data de criação
- Propriedade do Usuário

## Métricas

Veja a seguir a lista completa de métricas dessa área do assunto:

- Métricas de Contato
  - Métricas Personalizadas de Contato
    - Moeda indexada
    - Média de moeda anexada
    - Número indexado
    - Média de número indexado
  - Número de Contatos

## Observações de Uso

As dimensões Conta e Contato incluem uma hierarquia de Livro, que permite analisar métricas e atributos relacionados em qualquer nível.

## Área de assunto Relatório em tempo real de contas e objetos personalizados

Este tópico aborda as seguintes áreas de assunto de relatório:

- Objeto personalizado 1 e contas
- Objeto personalizado 2 e contas
- Objeto personalizado 3 e contas

## Disponibilidade

Essa área de assunto está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

## Finalidade Comercial

Essas áreas de assunto permitem analisar o relacionamento muitos-para-muitos entre contas e Objetos personalizados 1, 2 e 3. A área do assunto de conta é replicada e adicionada com as dimensões de Objetos personalizados 1, 2 e 3. Frequentemente, as empresas recriam os Objetos personalizados 1, 2 e 3 e desejam informar esses objetos recriados com as contas. Como essa área do assunto representa o relacionamento muitos-para-muitos entre contas e Objetos personalizados 1, 2 e 3, as contas que não estão associadas a pelo menos uma instância dos Objetos personalizados 1, 2 e 3 não podem ser informadas usando essas áreas de assunto.

## Tipo de Relacionamento

Muitos para muitos

## Dimensões

Essas áreas de assunto apresentam as seguintes dimensões:

- Conta
- Campanha
- Objeto Personalizado
- Data de criação
- Propriedade do Usuário
- Território

## Métricas

Veja a seguir a lista completa de métricas dessas áreas de assunto:

- Métricas da Conta
  - Métricas Personalizadas da Conta
    - Moeda indexada
    - Média de moeda anexada
    - Número indexado
    - Média de número indexado
  - Receita
  - Receita (000)
  - Média da Receita
  - Receita Fechada
  - Receita Fechada (000)
  - Receita média fechada
  - Média de dias para fechar oportunidade (Definição: o número total de dias para fechar a oportunidade dividido pelo número de sucessos).
  - Número de Contas
  - Número (nº) de contas com oportunidades
  - Número de Contatos
  - Número de Oportunidades
  - Número de Vitórias
  - Número (nr.) de SSs (Solicitações de serviço)
  - Número (nr.) de SSs canceladas
  - Número (nº) de SSs fechadas
  - Número (nr.) de SSs abertas
  - Número (nº) de SSs pendentes
  - Idade média da SS aberta
  - Média (méd.) de dias para fechar SS

### Observações de Uso

A dimensão de conta inclui uma hierarquia de livros, que permite analisar métricas e atributos relacionados em qualquer nível.

### Área de assunto Relatório em tempo real de contatos e objetos personalizados

Este tópico aborda as seguintes áreas de assunto de relatório:

- Objeto personalizado 1 e contatos
- Objeto personalizado 2 e contatos
- Objeto personalizado 3 e contatos

### Disponibilidade

Essas áreas de assunto estão disponíveis em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

### Finalidade Comercial

Essas áreas de assunto permitem analisar o relacionamento muitos-para-muitos entre contatos e Objetos personalizados 1, 2 e 3. A área do assunto de contato é replicada e adicionada com as dimensões de Objetos personalizados 1, 2 e 3. Frequentemente, as empresas recriam os Objetos personalizados 1, 2 e 3 e desejam informar esses objetos recriados com os contatos. Como essa área do assunto representa o relacionamento muitos-para-muitos entre contatos e Objetos personalizados 1, 2 e 3, os contatos que não estão associados a

pelo menos uma instância dos Objetos personalizados 1, 2 e 3 não podem ser informados usando essas áreas de assunto.

### Tipo de Relacionamento

Muitos para muitos

### Dimensões

Essas áreas de assunto apresentam as seguintes dimensões:

- Conta
- Campanha
- Contato
- Objeto Personalizado
- Data de criação
- Propriedade do Usuário

### Métricas

Veja a seguir a lista completa de métricas dessas áreas de assunto:

- Métricas de Contato
  - Métricas Personalizadas de Contato
    - Moeda indexada
    - Média de moeda anexada
    - Número indexado
    - Média de número indexado
  - Número de Contatos

### Observações de Uso

As dimensões Conta e Contato incluem uma hierarquia de Livro, que permite analisar métricas e atributos relacionados em qualquer nível.

### Área de assunto Relatório em tempo real de objetos e objetos personalizados

Este tópico aborda as seguintes áreas de assunto de relatório:

- Objeto personalizado 1 e oportunidades
- Objeto personalizado 2 e oportunidades
- Objeto personalizado 3 e oportunidades

### Disponibilidade

Essas áreas de assunto estão disponíveis em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

### Finalidade Comercial

Essas áreas de assunto permitem analisar o relacionamento muitos-para-muitos entre oportunidades e Objetos personalizados 1, 2 e 3. A área do assunto de oportunidades é replicada e adicionada com as dimensões de Objetos personalizados 1, 2 e 3. Frequentemente, as empresas recriam os Objetos personalizados 1, 2 e 3 e desejam informar esses objetos recriados com as oportunidades. Como essa área do assunto representa o relacionamento muitos-para-muitos entre oportunidades e Objetos personalizados 1, 2 e 3, as oportunidades que não estão associadas a pelo menos uma instância dos Objetos personalizados 1, 2 e 3 não podem ser informadas usando essas áreas de assunto.

### Tipo de Relacionamento

---

Muitos para muitos

### Dimensões

Essas áreas de assunto apresentam as seguintes dimensões:

- Objeto Personalizado
- Conta
- Campanha
- Data de Fechamento
- Data de abertura
- Oportunidade
- Propriedade do Usuário
- Contato Principal
- Território

### Métricas

Veja a seguir a lista completa de métricas dessas áreas de assunto:

- Métricas de Oportunidade
  - Métricas Personalizadas de Oportunidade
    - Moeda indexada
    - Média de moeda anexada
    - Número indexado
    - Média de número indexado
  - Receita
  - Receita Esperada
  - Receita Fechada
  - Receita (000)
  - Receita Esperada (000)
  - Receita Fechada (000)
  - Número de Oportunidades
  - Número (nº) de oportunidades abertas
  - Número (nº) de oportunidades fechadas
  - Número de Vitórias
  - Nr. médio (nr. méd.) de dias no estágio

### Observações de Uso

A dimensão de conta inclui uma hierarquia de livros, que permite analisar métricas e atributos relacionados em qualquer nível.

### Área de assunto Relatório em tempo real de objetos personalizados e solicitações de serviço

Este tópico aborda as seguintes áreas de assunto de relatório:

- Objeto personalizado 1 e solicitações de serviço
- Objeto personalizado 2 e solicitações de serviço
- Objeto personalizado 3 e solicitações de serviço

### Disponibilidade

Essas áreas de assunto estão disponíveis em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

### **Finalidade Comercial**

Essas áreas de assunto permitem analisar o relacionamento muitos-para-muitos entre solicitações de serviço e Objetos personalizados 1, 2 e 3. A área do assunto de solicitações de serviço é replicada e adicionada com as dimensões de Objetos personalizados 1, 2 e 3. Frequentemente, as empresas recriam os Objetos personalizados 1, 2 e 3 e desejam informar esses objetos recriados com as solicitações de serviço. Como essa área do assunto representa o relacionamento muitos-para-muitos entre solicitações de serviço e Objetos personalizados 1, 2 e 3, as solicitações de serviço que não estão associadas a pelo menos uma instância dos Objetos personalizados 1, 2 e 3 não podem ser informadas usando essas áreas de assunto.

### **Tipo de Relacionamento**

Muitos para Muitos

### **Dimensões**

Essas áreas de assunto apresentam as seguintes dimensões:

- Conta
- Contato
- Objeto Personalizado
- Data de fechamento
- Data de abertura
- Propriedade do Usuário
- Solicitação de Serviço

### **Métricas**

Veja a seguir a lista completa de métricas dessas áreas de assunto:

- Métricas da solicitação de serviço
  - Métricas personalizadas da solicitação de serviço
    - Moeda indexada
    - Média de moeda anexada
    - Número indexado
    - Média de número indexado
  - Número (nr.) de SSs (Solicitações de serviço)
  - Número (nr.) de SSs abertas
  - Número (nº) de SSs fechadas
  - Número (nº) de SSs pendentes
  - Número (nr.) de SSs canceladas
  - Idade média da SS aberta
  - Média (méd.) de dias para fechar SS

### **Observações de Uso**

As dimensões de Conta, Contato e Solicitação de Serviço incluem uma hierarquia de Livros, que permite analisar métricas e atributos relacionados em qualquer nível.

### **Área de assunto Relatório em tempo real de objetos personalizados**

Este tópico aborda as seguintes áreas de assunto de relatório:

- Objeto Personalizado 1
- Objeto Personalizado 2
- Objeto Personalizado 3

### Disponibilidade

Essas áreas de assunto estão disponíveis em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

### Finalidade Comercial

Essas áreas do assunto permitem relatar métricas de Objetos personalizados 1, 2 e 3 por dimensões de conta, atividade, campanha, contato, lead, oportunidade, solicitação de serviço, parceiro, data e Objetos personalizados 1, 2 e 3. Elas permitem analisar as métricas de Objetos personalizados 1, 2 e 3 por vários objetos relacionados. O relatório dos Objetos personalizados 1, 2 e 3 atualmente está disponível somente em tempo real. Ao analisar Objetos personalizados 1, 2 e 3, use somente essas áreas do assunto.

### Tipo de Relacionamento

Simplex

### Dimensões

Essas áreas de assunto apresentam as seguintes dimensões:

- Conta
- Atividade
- Campanha
- Contato
- Data de criação
- Objeto Personalizado 1
- Objeto Personalizado 2
- Objeto Personalizado 3
- Lead
- Oportunidade
- Propriedade do Usuário
- Parceiro (disponível somente no Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- Solicitação de Serviço

### Métricas

Veja a seguir a lista completa de métricas dessas áreas de assunto:

- Métricas do Objeto Personalizado
  - Métricas personalizadas do objeto personalizado
    - Moeda indexada
    - Média de moeda anexada
    - Número indexado
    - Média de número indexado
  - Número (nº) de objetos personalizados

### Observações de Uso

As dimensões de Conta, Atividade, Contato e Solicitação de Serviço incluem uma hierarquia de Livros, que permite analisar métricas e atributos relacionados em qualquer nível.

## Events Real-Time Reporting Subject Area

### Availability

This subject area is available in all editions of Oracle CRM On Demand.

### Business Purpose

Use this subject area to report on event and related dimensions, such as account, account event, date, invitees, lead, lead event, opportunity, opportunity event, owned by user, product category, and product.

### Relationship Type

One to Many

### Dimensions

This subject area has the following dimensions:

- Account
- Account Event
- Date
- Event
- Invitees
- Lead
- Lead Event
- Opportunity
- Opportunity Event
- Owned By User
- Product
- Product Category

### Metrics

The complete list of metrics for this subject area is as follows:

- Event Metrics
  - Number (#) of Accounts for Event
  - Number (#) of Events
  - Number (#) of Invitees  
(Definition: Number of active invitees not having a deleted status.)
  - Number (#) of Leads for Event
  - Number (#) of Opportunities for Event
  - Budget Surplus/Shortfall  
(Definition: The difference between the event budget and the event cost.)
  - Event Budget  
The Event Budget metric comes from the dimension. When only the Event dimension is used the metric is the sum of the dimension field value. However, when other dimensions (particularly invitee) are used, the metric is calculated as the budget amount divided by number of invitees.
  - Event Cost  
(Definition: The per attendee cost of an event, which is the total cost of the activities for all active attendees associated with a completed event, divided by the number of attendees.)

### Usage Notes

The Event dimension includes a Book hierarchy, which enables you to analyze metrics and related attributes at any level.

Number (#) of Accounts for Event returns the number of accounts that are associated with events that have invitees.

Number (#) of Leads for Event returns the number of leads that are associated with events that have invitees.

Number (#) of Opportunities for Event returns the number of opportunities that are associated with events that have invitees.

### Events with No Invitees

Events that have zero invitees are excluded from reports, except for one special case. The only way to have a zero invitee event appear in a report is to use the Event dimension only (do not add a second dimension) and do not include any metrics.

Conversely, if you construct a report that uses dimensions other than the Events dimension (for example, Lead and Invitees), the rows in the report are the intersection of the Events dimension and the selected dimensions. The only rows in the report are rows that exist in all three dimensions.

## Área de assunto Relatório em tempo real de previsões

### Disponibilidade

Essa área de assunto está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

### Finalidade Comercial

Essa área do assunto permite relatar dados gerados pelo Módulo de previsão do Oracle CRM On Demand. Ela também permite comparar o resumo de previsão com os dados mais recentes de oportunidades em tempo real por dimensões de conta, território, usuário, oportunidade, produto, data e cota de usuário. Você pode criar um relatório de desempenho para uma equipe de vendas, mostrando a cobertura do pipeline, realização de cota e precisão de desempenho. Ela também permite que os gerentes de vendas monitorem o desempenho dos membros individuais da equipe usando a hierarquia de usuário.

### Tipo de Relacionamento

Vários Fatos

### Dimensões

Essa área do assunto possui as seguintes dimensões:

- Conta
- Receita da conta (consulte a Observação 1)
- Território da Conta
- Livro
- Data de fechamento (consulte Observação 2)
- Contato
- Previsão
- Data da previsão (consulte Observação 3)
- Oportunidade (veja Observação 4)
- Receita do produto da oportunidade (consulte a Observação 4)
- Propriedade do Usuário
- Produto
- Categoria do Produto
- Cota

Observação 1: não é possível combinar a dimensão Receita da conta com as dimensões Oportunidade ou Produto da oportunidade.

Observação 2: para cotas, a data de fechamento é o primeiro dia do mês do período da cota. Para previsões, a data de fechamento é a data de fechamento das oportunidades que estão nas capturas da previsão. Para oportunidades, a data de fechamento é a data de fechamento da oportunidade.

Observação 3: a data da previsão é a data em que a previsão foi executada. Uma oportunidade pode estar em várias previsões.

Observação 4: a oportunidade e a receita do produto da oportunidade podem ser associadas somente às métricas Oportunidade e Receita do produto da oportunidade.

## Métricas

Veja a seguir a lista completa de métricas dessa área do assunto:

- Métricas de receita da conta
  - Número de produtos
  - Número médio (Nº méd.) de produtos
- Métricas de Previsão
  - Minhas Receitas de Conta
    - Minha Receita de Conta
  - Minhas Receitas de Contato
    - Minha Receita de Contato
  - Minhas Oportunidades
    - Minha Receita de Oportunidade
  - Minhas Receitas de Produto
    - Minha Receita de Produto
  - Meus Produtos
    - Quantidade Fechada
    - Receita Fechada
    - Receita Esperada
    - Quantidade Prevista
    - Quantidade de Pipeline
  - Resumo da Equipe
    - Previsão
    - Receita Fechada
    - Pipeline
    - Melhor Caso
  - Resumo do Produto da Equipe
    - Quantidade Fechada
    - Quantidade Prevista
    - Quantidade de Pipeline

- Receita Fechada
  - Receita Esperada
- Receita Fechada
- Pipeline
- Previsão
- Receita Esperada
- Melhor Caso
- Métricas da Cota
  - Valor da Cota
- Métricas de Oportunidade
  - Métricas Personalizadas de Oportunidade
    - Número indexado
    - Média de número indexado
    - Número indexado
    - Média de número indexado
- Receita
- Receita Esperada
- Receita Fechada
- Receita (000)
- Receita Esperada (000)
- Receita Fechada (000)
- Número de Oportunidades
- Número (nº) de oportunidades abertas
- Número (nº) de oportunidades fechadas
- Número de Vitórias
- Nr. médio (nr. méd.) de dias no estágio
- Métricas de receita do produto da oportunidade
  - Número de produtos
  - Número médio (Nº méd.) de produtos

### Observações de Uso

As seguintes restrições são aplicadas:

- **Vários Fatos.** Como a área de assunto Previsões é uma área de assunto Com informações múltiplas, você deve verificar se há apenas uma métrica como parte de um relatório.
- **Dimensão do livro.** A hierarquia e dimensão de livro permitem agrupar registros de dados em livros. Porém, os dados que você vê ainda são administrados pelo seu modo de visibilidade no Analytics. Ela funciona somente com a conta, a receita de oportunidade e o produto da oportunidade.
- **Hierarquias.** Todas as hierarquias são limitadas a oito níveis.
- **Divisão da Receita.** Quando o recurso de divisão de receita é configurado (consulte [Configurando o perfil da empresa e padrões globais](#) (consulte [Configurando seu perfil da empresa e os padrões globais](#) na página 1202)), o resumo da previsão reflete a divisão, mas as métricas de oportunidade em tempo real não.
- **Métricas da Cota.** A comparação de métricas da cota com outras métricas é válida somente no nível de mês e de usuário.
- **Campos personalizados de resumo da previsão.** Esses campos não estão disponíveis para relatório. O resumo da previsão gerado pelo Oracle CRM On Demand contém totais consolidados. Portanto, as métricas

da previsão no seu relatório farão sentido apenas se você exibir os dados por usuário. Exibir as métricas da previsão sem o usuário resulta na exibição incorreta do valor.

- **Oportunidade e várias previsões.** A mesma oportunidade pode aparecer em várias previsões. Portanto, as métricas da previsão devem ser exibidas por uma data específica, usando o mecanismo de métrica filtrada. Sem esse recurso, as métricas da previsão podem ser exibidas incorretamente.
- **Métricas da previsão e de cota de usuário.** Os dados de receitas são iguais aos da data do resumo da previsão, de modo que todas as oportunidades pareçam estar no primeiro dia do mês. A cota de usuário também é definida para um período mensal e aparece no primeiro dia do mês. Por esse motivo, os relatórios que incluem métricas da previsão e cota de usuário farão sentido somente se os dados forem agregados para o mês ou em um nível mais alto.
- **Métricas da cota de usuário.** A visibilidade para métricas da cota de usuário é controlada por meio da Visibilidade do gerente, independentemente da visibilidade do usuário. Consequentemente, não será possível aos usuários que não sejam administradores da empresa, reportarem as cotas de usuário junto com as métricas da oportunidade quando sua visibilidade estiver definida como Visibilidade da equipe.
- **Classificação de percentil do usuário.** Não é possível criar uma classificação do percentil do usuário sem ter acesso a todos os dados subjacentes.
- **Mês do calendário e várias previsões.** Cada mês do calendário pode ter várias previsões. Assim, um relatório que mostra o total de métricas da previsão deve ser qualificado por uma data de previsão específica.
- **Cota e Receita.** Se seu relatório que mostra a cota do usuário e a receita da oportunidade em tempo real não mostrar os resultados esperados, isso pode ser porque não há registros que tenham datas de fechamento da oportunidade no mesmo período que os registros da cota.
- **Previsão Mensal.** Os totais do resumo da previsão mensal já estão consolidados. Assim, o total de todos os usuários fornece resultados incorretos. Se deseja obter o total dessa maneira, é preciso usar as métricas de receita da pasta Minhas receitas.
- **Visibilidade do Gerente do Analytics.** Use a Visibilidade do gerente no Analytics se a previsão incluir apenas pessoas que são seus subordinados.
- **Visibilidade da Equipe do Analytics.** Use a Visibilidade da equipe no Analytics se as pessoas na previsão fizerem parte da sua equipe. Se as pessoas na previsão não estiverem na sua equipe, nem forem suas subordinadas, a exibição de oportunidade e produto da oportunidade não corresponderá ao resumo da previsão.
- **Métricas de Previsão.** As métricas da previsão devem fazer referência a uma previsão específica. Use a função de métrica FILTER para fazer referência às métricas por data da previsão e tipo de previsão. Por exemplo, use a função de métrica FILTER para obter o valor da previsão para uma data de previsão específica, como 16 de setembro de 2009. Como há vários tipos de previsão, adicione outro filtro para obter apenas os valores da Previsão de receita da oportunidade. Por exemplo:

```
FILTER ("Métricas de previsão"."Receita de previsão" USING ("Data de  
previsão.Data = data '2009-09-16' AND Previsão."Tipo de previsão" = 'Previsão da  
receita de oportunidade'))
```

Usar a função de métrica FILTER não é o mesmo que adicionar um filtro ao relatório. Ao adicionar um filtro de relatório ao filtro por Data da previsão e Tipo de previsão, você não obterá nenhum valor para a cota de usuário ou receita em tempo real. Se você tiver várias cotas definidas para cada usuário, será preciso usar a função de métrica FILTER para fazer referência ao valor de cota específico. Por exemplo:

```
FILTER("Métrica de cota"."Valor de cota" USING (Cota."Nome da cota" = 'Vendas'))
```

Nesse exemplo, a função de métrica FILTER obtém o valor da cota para um nome de cota específico (Vendas). Sem essa métrica de filtro, você obterá apenas o valor total de todas as cotas.

As dimensões Conta e Contato incluem uma hierarquia de Livro, que permite analisar métricas e atributos relacionados em qualquer nível. A dimensão Livro permite analisar métricas e atributos relacionados de contas e contatos em qualquer nível da hierarquia de livros.

---

## Área de assunto Relatório em tempo real de família

### Disponibilidade

Esta área do assunto está disponível somente na edição Serviços financeiros do Oracle CRM On Demand.

### Finalidade Comercial

A área do assunto Relatório de famílias oferece o recurso de gerar relatórios sobre famílias para a dimensão Contato. Esta área do assunto permite que consultores e seus gerentes respondam a perguntas como estas:

- A quais famílias meus clientes pertencem?
- Como os ativos de família na minha carteira de negócios são divididos entre meus clientes?
- Quais são minhas principais famílias por valor total de ativos?

A área de assunto Relatório da família também possui uma dimensão Carteira que pode ser usada para gerar relatórios sobre informações das carteiras associadas de contatos da família. A dimensão Carteira possui um relacionamento indireto com Famílias (por meio de Contatos) e por isso os atributos da dimensão Carteira não podem ser usados diretamente para analisar as métricas da família. Você pode combinar relatórios de família com relatórios de carteira para fornecer um serviço de atendimento ao cliente aprimorado entendendo os clientes como membros de uma família.

### Tipo de Relacionamento

Simple

### Dimensões

Essa área do assunto possui as seguintes dimensões:

- Contato
- Família
- Contato da Família
- Carteira

### Métricas

Veja a seguir a lista completa de métricas dessa área do assunto:

- Métricas da Família
  - Total de Ativos da Família
    - Total de Ativos da Família
    - Total de ativos da família (000)
    - Média (méd.) do total de ativos da família
    - Média (méd.) do total de ativos da família (000)
  - Total de Despesas da Família
    - Total de Despesas da Família
    - Despesas totais da família (000)
    - Média (méd.) do total de despesas da família
    - Média (méd.) do total de despesas da família (000)
  - Rendimento Total da Família
    - Rendimento Total da Família
    - Rendimento total da família (000)

- Renda média (méd.) total da família
- Renda média (méd.) total da família (000)
- Total de Passivos da Família
  - Total de Passivos da Família
  - Total de passivos da família (000)
  - Média (méd.) do total de passivos da família
  - Média (méd.) do total de passivos da família (000)
- Valor Líquido total da família
  - Valor líquido total da família
  - Valor líquido total da família (000)
  - Média (méd.) do total do valor líquido da família
  - Média (méd.) do total do valor líquido da família (000)
- Total de Ativos do Contato
  - Total de Ativos
  - Total de Ativos (000)
  - Média (méd.) do total de ativos
  - Média (méd.) do total de ativos (000)
- Total de Despesas do Contato
  - Total de Despesas
  - Total de Despesas (000)
  - Média (méd.) do total de despesas
  - Média (méd.) do total de despesas (000)
- Rendimento Total do Contato
  - Rendimento Total
  - Rendimento Total (000)
  - Rendimento médio (méd.) total
  - Rendimento médio (méd.) total (000)
- Total de Passivos do Contato
  - Total de Passivos
  - Total de Passivos (000)
  - Valor médio (méd.) total do passivo
  - Valor médio (méd.) total do passivo (000)
- Valor Líquido total do contato
  - Valor Líquido Total
  - Valor Líquido Total (000)
  - Média (méd.) do valor líquido total

- Média (méd.) do valor líquido total (000)
- Métricas Personalizadas de Família
  - Número indexado
  - Média de número indexado
  - Moeda indexada
  - Média de moeda anexada
- Número (nr.) de contatos sumariados
- Número (nr.) de solicitações de serviço sumariadas
- Número (nr.) de leads sumariados
- Número de Contatos
- Número (nr.) de solicitações de serviço do contato
- Número (nr.) de leads do contato
- Número de Famílias

### Observações de Uso

A dimensão de contato inclui uma hierarquia de livros, que permite analisar métricas e atributos relacionados em qualquer nível.

A dimensão Carteira normalmente inclui ativos não financeiros como veículos, a menos que o administrador tenha excluído especificamente esses ativos nas listas da Carteira usando a opção Excluir Registros do Veículo/Ativo de Contas da Carteira na página Perfil da Empresa.

### Área de assunto Relatório em tempo real da equipe de lead

#### Disponibilidade

Essa área de assunto está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

#### Finalidade Comercial

Essa área do assunto permite que você analise relacionamentos entre leads e equipes de leads e para consultar membros de equipes associados a cada lead.

#### Tipo de Relacionamento

Muitos para Muitos

#### Dimensões

Essa área do assunto possui as seguintes dimensões:

- Conta
- Data
- Lead
- Equipe do lead
- Membro da Equipe

#### Métricas

- Equipe do lead
  - Métricas Personalizadas Otimizadas da Equipe de Leads
  - Número (nº) de Membros da Equipe do Lead

### Observações de Uso

A dimensão de conta inclui uma hierarquia de livros, que permite analisar métricas e atributos relacionados em qualquer nível.

**Visibilidade de Dados.** Esta área de assunto sempre usa o modo Visibilidade da equipe, independentemente das configurações definidas no perfil. Por esse motivo, sempre será possível informar todos leads nos quais você seja o proprietário ou um membro da equipe.

### Área de assunto Relatório em tempo real de leads

#### Disponibilidade

Essa área de assunto está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

#### Finalidade Comercial

Essa área do assunto permite analisar métricas do lead por conta, território da conta, campanha, contato, data, lead, oportunidade, propriedade do usuário e conta do parceiro principal. Essa área do assunto contém métricas para analisar a qualidade do lead, a conversão do lead e as receitas associadas aos leads.

#### Tipo de Relacionamento

Simple

#### Dimensões

Essa área do assunto possui as seguintes dimensões:

- Conta
- Território da Conta
- Campanha
- Contato
- Data
- Lead
- Oportunidade
- Propriedade do Usuário
- Conta do Parceiro Principal

#### Métricas

Veja a seguir a lista completa de métricas dessa área do assunto:

- Métricas de Lead
  - Hierarquia do Território da Conta
    - Nome do território de nível superior
    - Nome do Território Nível 8
    - Nome do Território Nível 7
    - Nome do Território Nível 6
    - Nome do Território Nível 5
    - Nome do Território Nível 4
    - Nome do Território Nível 3
    - Nome do Território Nível 2
    - Nome do Território Nível 1
  - Números de Leads

- Número (nr.) de leads qualificados
- Número (nr.) de leads rejeitados
- Número (nr.) de leads arquivados
- Número (nr.) de leads convertidos em oportunidades (Definição: o número de leads que foram convertidos em oportunidades.)
- Número (nr.) de leads que resultam em oportunidade ganha (Definição: o número de leads que foram convertidos em oportunidades e estão no estágio de vendas Fechada/Ganha.)
- Número (nr.) de leads que resultam em oportunidade perdida
- Número (nr.) de novas oportunidades
- Número de Vitórias
- Receita fechada para o lead
- Receita esperada para o lead
- Receita da oportunidade para o lead

### Observações de Uso

As dimensões Conta e Contato incluem uma hierarquia de Livro, que permite analisar métricas e atributos relacionados em qualquer nível.

### Áreas de assunto Relatório em tempo real da trilha de auditoria mestre

#### Disponibilidade

Essa área de assunto está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand. Para acessar esta área de assunto, a sua função deve ter o privilégio Acessar trilha de auditoria mestre e Auditoria de configuração de administração.

#### Finalidade Comercial

Esta área de assunto permite que você analise as alterações feitas nos tipos de registro ativados para trilha de auditoria (como Aplicativo, Registro de negócio e Usuário).

#### Tipo de Relacionamento

Simple

#### Dimensões

Essa área do assunto possui as seguintes dimensões:

- Trilha de Auditoria
- Data
- Usuário

#### Métricas

Este assunto não tem métrica.

#### Observações de Uso

- 1 Caso o Atendimento ao cliente assuma a função de administrador e altere um objeto, a alteração não aparecerá na análise se quaisquer campos da dimensão Usuário também forem usados na análise.
- 2 Os dados de auditoria são expurgados automaticamente, de acordo com o valor do campo Vencimento da auditoria. A dimensão Trilha de auditoria só tem dados que ainda não foram expurgados. Quando os dados são expurgados, eles não permanecem mais disponíveis para exibição na análise.

## Área de assunto Relatório em tempo real de oportunidades

### Disponibilidade

Essa área de assunto está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

### Finalidade Comercial

Essa área do assunto permite analisar oportunidades por dimensões de conta, território, campanha, contato, território, proprietário e data. Essa área do assunto é uma área de várias informações que inclui as métricas da oportunidade e cota. As métricas da oportunidade são definidas no nível mais granular dessa área do assunto e, portanto, podem ser analisadas por todas as dimensões possíveis. No entanto, as métricas da cota estão no nível menos granular e podem ser analisadas somente por dimensões limitadas, incluindo Data (Mês), Cota e Proprietário.

### Tipo de Relacionamento

Simple

### Dimensões

- Conta
- Território da Conta
- Campanha
- Data de Fechamento
- Data de abertura
- Oportunidade
- Propriedade do Usuário
- Contato Principal
- Conta do Parceiro Principal
- Cota
- Território

### Métricas

Veja a seguir as principais métricas dessa área do assunto:

- Receita (esperada e fechada)
- Número (nº) de oportunidades (abertas e fechadas)
- Número de Vitórias
- Valores de cota

Veja a seguir a lista completa de métricas dessa área do assunto:

- Métricas de Oportunidade
  - Métricas Personalizadas de Oportunidade
    - Moeda indexada
    - Média de moeda anexada
    - Número indexado
    - Média de número indexado
  - Receita
  - Receita Esperada
  - Receita Fechada
  - Receita (000)

- Receita Esperada (000)
- Receita Fechada (000)
- Número de Oportunidades
- Número (nº) de oportunidades abertas
- Número (nº) de oportunidades fechadas
- Número de Vitórias
- Nr. médio (nr. méd.) de dias no estágio
- Métricas da Cota
  - Valor da Cota

### Observações de Uso

Como as métricas da cota não são definidas no nível da dimensão Oportunidade, elas serão exibidas como células vazias quando os atributos da dimensão Oportunidade estiverem no relatório.

A dimensão de conta inclui uma hierarquia de livros, que permite analisar métricas e atributos relacionados em qualquer nível.

A área de assunto Relatório de oportunidades e a área de assunto Análise do histórico da oportunidade fornecem métricas diferentes. Antes de selecionar uma dessas áreas de assunto, reveja as métricas fornecidas em ambas para ter certeza de que você está usando a área de assunto que melhor atende suas necessidades.

### Área de assunto Relatório em tempo real de oportunidades e concorrentes

#### Disponibilidade

Essa área de assunto está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

#### Finalidade Comercial

Essa área de assunto permite analisar o relacionamento muitos-para-muitos entre as contas de oportunidade e do concorrente. Essa área de assunto é muito parecida com as áreas de assunto de oportunidade. A única diferença é que ela inclui a dimensão de conta do concorrente, que tem um relacionamento muitos-para-muitos com o tipo de registro da oportunidade. Essa área de assunto permite criar relatórios para mostrar todos os concorrentes de uma oportunidade. Como essa área de assunto representa o relacionamento muitos-para-muitos entre oportunidades e contas do concorrente, as oportunidades que não estão associadas a pelo menos uma conta do concorrente não podem ser informadas usando essa área de assunto. Os atributos que definem o relacionamento entre contas de concorrente disponíveis para o relatório incluem:

- Contato Principal
- Função
- Reverter Função
- Data de Início
- Data de Término
- Pontos Fortes
- Pontos Fracos
- Comentários

#### Tipo de Relacionamento

Muitos para muitos

#### Dimensões

Essa área do assunto possui as seguintes dimensões:

- Conta

- Território da Conta
- Campanha
- Data de Fechamento
- Data de fechamento
- Oportunidade
- Concorrente da Oportunidade
- Propriedade do Usuário
- Contato Principal
- Contato do relacionamento
- Território

### **Métricas**

Veja a seguir a lista completa de métricas dessa área do assunto:

- Métricas de Oportunidade
  - Métricas Personalizadas de Oportunidade
    - Moeda indexada
    - Média de moeda anexada
    - Número indexado
    - Média de número indexado
  - Receita
  - Receita Esperada
  - Receita Fechada
  - Receita (000)
  - Receita Esperada (000)
  - Receita Fechada (000)
  - Número de Oportunidades
  - Número (nº) de oportunidades abertas
  - Número (nº) de oportunidades fechadas
  - Número de Vitórias
  - Nr. médio (nr. méd.) de dias no estágio

### **Observações de Uso**

A dimensão de conta inclui uma hierarquia de livros, que permite analisar métricas e atributos relacionados em qualquer nível.

### **Dimensão do Contato do Relacionamento**

Oportunidades podem ser vinculadas a uma oportunidade como concorrentes. Todas as oportunidades que são vinculadas a uma oportunidade como concorrentes são listadas na seção de informações relacionadas Concorrentes da Oportunidade da página Detalhes da Oportunidade. O relacionamento entre duas oportunidades que são vinculadas dessa maneira também pode ter um contato principal que é diferente dos contatos principais nas oportunidades vinculadas.

Para extrair informações sobre o contato principal para o relacionamento entre as oportunidades, selecione as colunas na dimensão Contato do Relacionamento. Para extrair informações sobre o contato principal da oportunidade, selecione as colunas na pasta Contato Principal na dimensão Oportunidade. Para extrair informações sobre o contato principal em um concorrente, selecione as colunas na pasta Contato Principal na dimensão Concorrente da Oportunidade.

---

## Área de assunto Relatório em tempo real de oportunidades e parceiros

### Disponibilidade

Essa área de assunto está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

### Finalidade Comercial

Essa área de assunto permite analisar o relacionamento muitos-para-muitos entre oportunidades e contas de parceiro. Ela é quase igual às áreas de assunto de oportunidade. A única diferença é que ela inclui a dimensão da conta do parceiro, que tem um relacionamento muitos-para-muitos com o tipo de registro da oportunidade. Essa área de assunto permite criar relatórios que mostram todos os parceiros de uma oportunidade. Como essa área de assunto representa o relacionamento muitos-para-muitos entre contas de oportunidade e de parceiro, as oportunidades que não estão associadas a pelo menos uma conta de parceiro não podem ser informadas usando essa área de assunto. Os atributos que definem o relacionamento entre contas de parceiro disponíveis para o relatório incluem:

- Contato Principal
- Função
- Reverter Função
- Data de Início
- Data de Término
- Pontos Fortes
- Pontos Fracos
- Comentários

### Tipo de Relacionamento

Muitos para muitos

### Dimensões

Essa área do assunto possui as seguintes dimensões:

- Conta
- Território da Conta
- Campanha
- Data de Fechamento
- Data de abertura
- Oportunidade
- Parceiro da Oportunidade
- Propriedade do Usuário
- Contato Principal
- Contato do relacionamento
- Território

### Métricas

Veja a seguir a lista completa de métricas dessa área do assunto:

- Métricas de Oportunidade
  - Métricas Personalizadas de Oportunidade
    - Moeda indexada
    - Média de moeda anexada
    - Número indexado

- Média de número indexado
- Receita
- Receita Esperada
- Receita Fechada
- Receita (000)
- Receita Esperada (000)
- Receita Fechada (000)
- Número de Oportunidades
- Número (nº) de oportunidades abertas
- Número (nº) de oportunidades fechadas
- Número de Vitórias
- Nr. médio (nr. méd.) de dias no estágio

### Observações de Uso

As dimensões Conta e Contato incluem uma hierarquia de Livro, que permite analisar métricas e atributos relacionados em qualquer nível.

### Dimensão do Contato do Relacionamento

Oportunidades podem ser vinculadas a uma oportunidade como parceiros. Todas as oportunidades que são vinculadas a uma oportunidade como parceiros são listadas na seção de informações relacionadas Parceiros da Oportunidade da página Detalhes da Oportunidade. O relacionamento entre duas oportunidades que são vinculadas dessa maneira também pode ter um contato principal que é diferente dos contatos principais nas oportunidades vinculadas.

Para extrair informações sobre o contato principal para o relacionamento entre as oportunidades, selecione as colunas na dimensão Contato do Relacionamento. Para extrair informações sobre o contato principal da oportunidade, selecione as colunas na pasta Contato Principal na dimensão Oportunidade. Para extrair informações sobre o contato principal em um parceiro, selecione as colunas na pasta Contato Principal na dimensão Parceiro da Oportunidade.

### Área de assunto Relatório em tempo real de contatos da oportunidade

#### Disponibilidade

Essa área de assunto está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

#### Finalidade Comercial

Nesta área de assunto, é possível relatar todos os contatos associados a uma oportunidade ou um contato que esteja associado a diversas oportunidades. Em outras áreas de assunto da oportunidade, é possível relatar somente um contato principal da oportunidade.

#### Tipo de Relacionamento

Muitos para Muitos

#### Dimensões

Essa área do assunto oferece as seguintes dimensões:

- Contato
- Oportunidade

#### Métricas

- Métricas de Contato da Oportunidade
  - Número (#) de Contatos da Oportunidade

---

## Observações de Uso

Nenhum

### Área de assunto Relatório em tempo real de receitas de produto da oportunidade

#### Disponibilidade

Essa área do assunto está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand

#### Finalidade Comercial

Essa área do assunto permite analisar receitas do produto da oportunidade por conta, território da conta, campanha, oportunidade, produto da oportunidade, propriedade do usuário, produto e categoria do produto. Como cada registro de receita do produto recorrente pode ter uma data de início diferente, o nível de detalhe dessa área do assunto está no nível mais baixo e contém uma linha para cada registro de receita do produto recorrente na oportunidade. Dado o nível de detalhe dessa área do assunto, ela é a mais flexível para consolidar dados em qualquer nível das dimensões com suporte. Essa área do assunto também contém as métricas e dimensão de cota, que permitem relatar a receita do produto da oportunidade e as métricas da cota no mesmo relatório.

#### Tipo de Relacionamento

Simple

#### Dimensões

Essa área do assunto possui as seguintes dimensões:

- Conta
- Território da Conta
- Campanha
- Oportunidade
- Receita do Produto da Oportunidade
- Propriedade do Usuário
- Contato Principal
- Produto
- Categoria do Produto
- Cota

#### Métricas

Veja a seguir a lista completa de métricas dessa área do assunto:

- Métricas de receita do produto da oportunidade
  - Número de produtos
  - Número (nº) médio de produtos
- Métricas da Cota
  - Valor da Cota

#### Observações de Uso

As dimensões de conta e contato principal incluem uma hierarquia de livros, que permite analisar métricas e atributos relacionados em qualquer nível.

Os relatórios gerados com essa área de assunto incluem uma linha de resumo do registro da receita para cada registro de receita exibido no relatório. Se você não quiser as linhas de resumo do registro da receita incluídas no relatório, adicione o campo Nome do produto ao relatório ou use a [Área de assunto Análise histórica de oportunidade \(na página 941\)](#).

## Área de assunto Relatório em tempo real da equipe de oportunidade

### Disponibilidade

Essa área de assunto está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

### Finalidade Comercial

Essa área de assunto permite relatar o relacionamento entre oportunidades e equipes de oportunidade. Use essa área de assunto para consultar membros de equipe envolvidos em uma oportunidade.

### Tipo de Relacionamento

Muitos para Muitos.

### Dimensões

Essa área do assunto oferece as seguintes dimensões:

- Conta
- Data de Fechamento
- Data de abertura
- Oportunidade
- Equipe da Oportunidade
- Membro da Equipe

### Métricas

- Equipe da Oportunidade
  - Métricas personalizadas da equipe da oportunidade
  - Número (nº) de Membros da Equipe da Oportunidade

### Observações de Uso

**Visibilidade de Dados.** Esta área de assunto sempre usa o modo Visibilidade da equipe, independentemente das configurações definidas no perfil. Por esse motivo, sempre será possível informar todas as oportunidades nas quais você seja o proprietário ou um membro da equipe.

## Área de assunto Relatório em tempo real de ordens

### Disponibilidade

Essa área de assunto está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

### Finalidade Comercial

Use esta área de assunto para analisar ordens com base nas dimensões de conta, contato, data, oportunidade, proprietário e produto.

### Tipo de Relacionamento

Simplex

### Dimensões

Essa área do assunto possui as seguintes dimensões:

- Conta
- Contato
- Data
- Oportunidade
- Ordem

- Propriedade do Usuário
- Produto

### Métricas

Veja a seguir a lista completa de métricas dessa área do assunto:

- Número (nº) de Ordens
- Quantidade de Itens da Ordem

### Observações de Uso

Esta área de assunto tem várias dimensões, mas você deve ter cuidado para não misturar as dimensões indiscriminadamente. Nem todas as combinações de dimensões e métricas geram resultados úteis.

- A métrica 'Número (Nº) de ordens' se aplica somente à dimensão Ordem, que pode ser consolidada por relacionamento direto (dimensões Conta, Contato, Data, Oportunidade e Proprietário), mas não pela dimensão Produto, porque não há um relacionamento direto entre as dimensões Produto e Ordem.
- A dimensão Produto está associada somente ao Item da ordem; você ainda poderá gerar um relatório de detalhes do produto com a ordem por meio da dimensão Ordem.

### Área de assunto Relatório em tempo real de parceiros

#### Disponibilidade

Essa área do assunto está disponível na edição Gerenciamento de relacionamento de parceiro do Oracle CRM On Demand.

#### Finalidade Comercial

A área do assunto Relatório de parceiros oferece a possibilidade de analisar parceiros e medir métricas de desempenho importantes, inclusive o número de leads qualificados e a receita total no pipeline da oportunidade.

#### Tipo de Relacionamento

Resumo

#### Dimensões

Essa área do assunto possui as seguintes dimensões:

- Data de criação
- Propriedade do Usuário
- Parceiro
- Território

#### Métricas

Veja a seguir a lista completa de métricas dessa área do assunto:

- Métricas de Parceiro
- Métricas Personalizadas de Parceiro
  - Média de moeda anexada
  - Média de número indexado
  - Moeda indexada
  - Número indexado
  - Número (nr.) de parceiros
  - Número (nr.) de leads arquivados

- Número (nº) de solicitações de serviço (SSs) canceladas
- Número (nº) de oportunidades fechadas
- Número (nº) de SSs fechadas
- Números de Leads
- Número (nº) de leads convertidos em oportunidades
- Número (nr.) de leads que resultam em oportunidade perdida
- Número de leads que resultam em oportunidade ganha
- Número (nº) de oportunidades abertas
- Número (nr.) de SSs abertas
- Número de Oportunidades
- Número (nº) de SSs pendentes
- Número (nr.) de leads qualificados
- Número (nr.) de leads rejeitados
- Número de Solicitações de Serviço
- Número de Vitórias
- Nr. médio (nr. méd.) de dias no estágio
- Média (méd.) de dias para fechar SS
- Idade média da SS aberta
- Receita Fechada
- Receita Fechada (000)
- Receita fechada para o lead
- Receita esperada para o lead
- Receita da oportunidade para o lead
- Receita
- Receita (000)

### Observações de Uso

A métrica anterior é baseada na Conta do parceiro principal de Leads, Oportunidades e Solicitações de serviço.

### Área de assunto Relatório em tempo real de entrega de conteúdo personalizado

#### Disponibilidade

Essa área de assunto está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

#### Finalidade Comercial

Essa área do assunto fornece as informações solicitadas por várias funções de uma organização farmacêutica para compreender melhor os médicos, refinar o conteúdo e entregar a mensagem correta para a pessoa certa na hora certa. Por exemplo, um gerente de marketing pode analisar tendências detalhadas, o desempenho do material de apoio e respostas de vários segmentos. Com essas informações, o gerente pode revisar o material de apoio ou segmentar novamente a base de clientes e direcionar os clientes apropriadamente. Um gerente de vendas pode analisar as tendências detalhadas, verificar os desempenhos bons e ruins em um território e, dessa forma, instruir a equipe conforme necessário.

#### Tipo de Relacionamento

Simplex

#### Dimensões

Essa área do assunto possui as seguintes dimensões:

- Conta

- Atividade
- Contato
- Resposta à Mensagem
- Plano de Envio de Mensagens
- Item do Plano de Envio de Mensagens
- Produto

## Métricas

Veja a seguir a lista completa de métricas dessa área do assunto:

- Métricas da Conta
  - Número de Contas
- Métricas da Atividade
  - Número (nr.) de contas com atividades
  - Número de Atividades
  - Número (nr.) de atividades fechadas
  - Número (nr.) de atividades abertas
- Métricas de Contato
  - Métricas Personalizadas de Contato
    - Média de moeda anexada
    - Média de número indexado
    - Moeda indexada
    - Número indexado
  - Número de Contatos
- Métricas de Resposta à Mensagem
  - Métrica personalizada de resposta à mensagem
    - Média de moeda anexada
    - Moeda indexada
    - Média de número indexado
    - Número indexado
  - Número de respostas a mensagens
  - Número de sequência médio
- Métrica do item do plano de envio de mensagens
  - Métrica personalizada do item do plano de envio de mensagens
    - Média de moeda anexada
    - Moeda indexada
    - Média de número indexado
    - Número indexado
  - Número de itens do plano de envio de mensagens
  - Número de sequência médio
- Métricas do Plano de Envio de Mensagens
  - Métrica personalizada do plano de envio de mensagens
    - Média de moeda anexada

- Moeda indexada
- Média de número indexado
- Número indexado
- Número de planos de envio de mensagens

### Observações de Uso

A dimensão de Atividade inclui uma hierarquia de Livros, que permite analisar métricas e atributos relacionados em qualquer nível.

Essa área de assunto tem várias dimensões, mas nem todas as combinações são válidas. Um erro é retornado para as combinações inválidas. Por exemplo, as seguintes combinações são inválidas e produzirão um erro:

Dimensão	Dimensão	Dimensão
Produto	Conta	Plano de Mensagem
Produto	Conta	Item do Plano de Mensagem
Produto	Conta	Resposta à Mensagem
Produto	Atividade	Plano de Mensagem
Produto	Atividade	Item do Plano de Mensagem
Produto	Atividade	Resposta à Mensagem
Produto	Contato	Plano de Mensagem
Produto	Contato	Item do Plano de Mensagem
Produto	Contato	Resposta à Mensagem

Se a sua visibilidade for Visibilidade de equipe e a sua análise incluir o Plano de envio de mensagens, o Item do plano de envio de mensagens ou as dimensões da Resposta à mensagem, a Visibilidade de gerente será aplicada.

### Área de assunto Relatório em tempo real de cotas

#### Disponibilidade

Essa área de assunto está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand. O objeto Cotas deve ser fornecido pelo administrador.

#### Finalidade Comercial

Use esta área de assunto para analisar cotas com base nas dimensões de conta, data e proprietário.

#### Tipo de Relacionamento

Simplex

#### Dimensões

Essa área do assunto possui as seguintes dimensões:

- Conta
- Data
- Oportunidade
- Propriedade do Usuário
- Cota

### Métricas

Veja a seguir a lista completa de métricas dessa área do assunto:

- Métricas Personalizadas de Cota
- Número de Cotas

### Observações de Uso

Nenhum.

## Área de Assunto de Relatório em Tempo Real da Solicitação de Serviço

### Disponibilidade

Essa área de assunto está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

### Finalidade Comercial

Essa área de assunto permite relatar a relação muitos-para-muitos entre solicitações de serviço e usuários da equipe. Uma vez que é possível associar uma solicitação de serviço a vários membros da equipe no Oracle CRM On Demand, você pode usar essa área de assunto para criar uma lista de todos os membros da equipe associados a uma solicitação de serviço ou todas as solicitações de serviço em que um usuário é adicionado como um membro da equipe. Não é possível usar essa área de assunto para relatar solicitações de serviço que não estejam associadas a algum usuário ou para relatar usuários não vinculados a uma solicitação de serviço.

### Tipo de Relacionamento

Muitos para muitos

### Dimensões

Essa área do assunto possui as seguintes dimensões:

- Conta
- Data de fechamento
- Data de abertura
- Solicitação de Serviço
- Equipe de solicitação de serviço
- Membro da Equipe

### Métricas

- Equipe de solicitação de serviço
  - Métricas Personalizadas Otimizadas da Equipe da Solicitação de Serviço
  - Número (nº) de Membros da Equipe da Solicitação de Serviço

### Observações de Uso

A dimensão de Solicitação de Serviço inclui uma hierarquia de Livros, que permite analisar métricas e atributos relacionados em qualquer nível.

Na pasta Campos Personalizados Otimizados da Equipe da Solicitação de Serviço para a dimensão Equipe da Solicitação de Serviço, os primeiros cinco campos personalizados (isto é, os primeiros cinco campos que foram criados) de cada um dos seguintes tipos de campo estão disponíveis:

- Caixa de Seleção
- Data
- Data/Hora
- Porcentagem
- Telefone
- Lista de opções
- Texto (Longo)
- Texto (Curto)

Na pasta Métricas Personalizadas Otimizadas da Equipe da Solicitação de Serviço, os primeiros cinco campos personalizados (isto é, os primeiros cinco campos que foram criados) de cada um dos seguintes tipos de campo estão disponíveis como métricas:

- Moeda
- Inteiro
- Número

**Visibilidade de Dados.** Esta área de assunto sempre usa o modo Visibilidade da Equipe, independentemente das configurações que são definidas em seu perfil ou no perfil da empresa. Por esse motivo, você sempre pode relatar todas as solicitações de serviço em que é, ou o proprietário, ou um membro da equipe.

### **Service Requests Real-Time Reporting Subject Area**

#### **Availability**

This subject area is available in all editions of Oracle CRM On Demand.

#### **Business Purpose**

This subject area provides the ability to analyze service requests by account, asset, contact, service request, user, partner, and date dimensions. It helps you to measure and analyze important performance metrics of the customer service request organization, including how long service requests have been open and the average duration to close them. Using these performance metrics for service requests can help your company to improve customer satisfaction, employee productivity, and reduce operational costs.

#### **Relationship Type**

Simple

#### **Dimensions**

This subject area has the following dimensions:

- Account
- Asset
- Contact
- Date Closed
- Date Opened
- Opportunity
- Owned By User
- Principal Partner Account (available only in Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- Service Request

#### **Metrics**

The complete list of metrics for this subject area is as follows:

- Service Request Metrics
  - Service Request Custom Metrics
    - Indexed Currency
    - Average (Avg) Indexed Currency
    - Indexed Number
    - Average (Avg) Indexed Number
  - Number (#) of Service Requests (SRs)
  - Number (#) of Open SRs
  - Number (#) of Closed SRs
  - Number (#) of Pending SRs
  - Number (#) of Cancelled SRs
  - Average (Avg) Open SR Age
  - Average (Avg) Days to Close SR

### Usage Notes

- The Account, Asset, Contact, and Service Request dimensions include a Book hierarchy, which enables you to analyze metrics and related attributes at any level.
- Use the Opportunity dimension to analyze metrics and attributes in the opportunity to service request relationship.

### Área de assunto Relatório em tempo real de atividades compartilhadas

#### Disponibilidade

Essa área de assunto está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

#### Finalidade Comercial

Essa área do assunto permite analisar atividades compartilhadas por dimensões de conta, contato e usuário. Como essas atividades podem ser compartilhadas por um ou mais usuários no Oracle CRM On Demand, ao usar essa área do assunto, você pode relatar atividades compartilhadas. As atividades que são possuídas ou compartilhadas com pelo menos um usuário podem ser reportadas usando essa área de assunto.

#### Tipo de Relacionamento

Muitos para muitos

#### Dimensões

Essa área do assunto possui as seguintes dimensões:

- Conta
- Atividade
- Contato
- Propriedade do Usuário

#### Métricas

- Métricas da Atividade
  - Número de Atividades

#### Observações de Uso

As dimensões Conta, Atividade e Contato incluem uma hierarquia de Livro, que permite analisar métricas e atributos relacionados em qualquer nível.

A visibilidade dos dados ao registro de atividade não é controlada através de associação do livro com o registro de atividade na área do assunto. É necessário ser o proprietário de registro da atividade ou que ela seja compartilhada com você para consultar os registros de atividade na área do assunto.

## Área de assunto Relatório em tempo real de soluções

### Disponibilidade

Essa área de assunto está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

### Finalidade Comercial

Nesta área de assunto, é possível analisar soluções por produto, categoria do produto, solicitação de serviço e dimensões da data de expiração, bem como o relacionamento entre soluções e as solicitações de serviço associadas. Também é possível analisar as métricas das solicitações de serviço relacionadas e solução importante que ajudam sua empresa a avaliar o status e a eficácia das soluções.

### Tipo de Relacionamento

Muitos para Muitos

### Dimensões

Essa área do assunto possui as seguintes dimensões:

- Data de Expiração
- Produto
- Categoria do Produto
- Solicitação de Serviço
- Solução

### Métricas

Veja a seguir a lista completa de métricas dessa área do assunto:

- Métrica personalizada de solução
  - Média de moeda anexada
  - Média de número indexado
  - Moeda indexada
  - Número indexado
- Número de soluções
- Número de soluções aprovadas
- Número de soluções publicadas
- Número de soluções obsoletas
- Número de Solicitações de Serviço
- Número (nr.) de SSs abertas
- Número (nº) de SSs fechadas

### Observações de Uso

A dimensão Categoria do produto é uma dimensão independente, não orientado através do produto como são outras áreas de assunto. Isso é feito especificamente para fazer a correspondência do comportamento especial da interface do usuário de Soluções em que uma categoria do produto pode ser atribuída a uma solução sem um valor de produto.

A dimensão de Solicitação de Serviço inclui uma hierarquia de Livros, que permite analisar métricas e atributos relacionados em qualquer nível.

---

## Área de assunto Relatório em tempo real de produtos com preço especial

### Disponibilidade

Essa área de assunto está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

### Finalidade Comercial

As solicitações de preço especial permitem que os parceiros e os proprietários da marca executem um conjunto de processos de negócios, por meio dos quais um parceiro solicita ao proprietário da marca um preço menor para um produto (por diversos motivos, como em resposta a um negócio da concorrência ou devido a tendências gerais de queda no preço).

Esta área de assunto permite realizar uma análise em tempo real e gerar relatórios sobre solicitações de preço especial e produtos com preço especial para que você possa avaliar o desempenho do parceiro. É possível usar métricas e informações, como as reduções de preço autorizadas para cada produto, parceiro e trimestre, a fim de medir a eficácia do desconto e o desempenho do produto no canal.

### Tipo de Relacionamento

Simple

### Dimensões

Essa área do assunto oferece as seguintes dimensões:

- Data
- Registro de Negócio
- Cliente Final (Conta)
- Última Aprovação por (Usuário)
- Oportunidade
- Propriedade do Usuário
- Conta do Parceiro Principal
- Produto
- Categoria do Produto
- Solicitação de Preços Especiais

### Métricas

Veja a seguir a lista completa de métricas dessa área do assunto:

- Métricas do produto com preço especial
  - Número (nº) de Solicitações de Preço Especial
  - Valor autorizado
  - Valor autorizado (000)
  - Valor Solicitado
  - Valor solicitado (000)
  - Valor Médio Autorizado
  - Valor Médio Solicitado
  - Custo Médio Autorizado
  - Percentual Médio de Desconto Autorizado
  - Média de MSRP
  - Custo Médio de Compra
  - Quantidade média
  - Custo Médio Solicitado
  - Percentual Médio de Desconto Solicitado

- Preço Médio de Revenda Solicitado
- Preço Médio de Revenda Sugerido
- Quantidade

### Observações de Uso

A dimensão Cliente Final é a dimensão Conta. A dimensão Última Aprovação por é a dimensão Usuário.

### Área de assunto Relatório em tempo real de veículos

#### Disponibilidade

Essa área de assunto está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

#### Finalidade Comercial

Esta área de assunto permite analisar métricas relacionadas ao veículo por dimensões de veículo e concessionária e outros objetos de dimensão associados, como conta, contato, data, concessionária e produto.

#### Tipo de Relacionamento

Simplex

#### Dimensões

Essa área do assunto possui as seguintes dimensões:

- Conta
- Contato
- Data
- Concessionária
- Produto
- Veículo

#### Métricas

Veja a seguir a lista completa de métricas dessa área do assunto:

- Métricas de Veículo
  - Métricas Personalizadas de Veículo
  - Número de Veículos

### Observações de Uso

Nenhum

### Usando campos de filtragem otimizados

Campos otimizados terminam com as palavras *Código* (para listas de opções e listas de opções otimizadas) ou *UTC* (Tempo Universal Coordenado) para campos de data e hora. O uso do campo otimizado no filtro aprimora o desempenho de relatório.

#### Campos de código em filtros

Os campos de código armazenam valores da lista de opções em código independente do idioma (LIC) para listas de opções de várias idiomas. No Oracle CRM On Demand, você gerencia vários idiomas usando códigos independentes de idioma e entradas individuais para cada idioma. Por exemplo, um campo de status pode ser implementado conforme a seguir para o valor do idioma com o status Ativo.

Idioma	Valor	Código Independente do Idioma
--------	-------	-------------------------------

Inglês	Ativo	Ativo
Francês	Actif	Ativo
Alemão	Aktiv	Ativo
Espanhol	Activo	Ativo

Para filtrar contas ativas, você cria um filtro para o campo Código do status (a versão otimizada do campo Status) e para o valor de LIC (nesse caso, Ativo). Independente de qual idioma você use, consultar o valor de LIC aprimora o desempenho de relatório, porque uma etapa de conversão extra não é necessária para consultar outros idiomas.

### Exibindo os valores de LIC para uma lista de opções

Para exibir os valores de LIC para uma lista de opções, use o procedimento a seguir.

#### *Para exibir os valores de LIC para uma lista de opções*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Personalização do aplicativo, clique no link Personalização do aplicativo.
- 3 Na seção Configuração dos tipos de registro, clique no link do tipo de registro obrigatório.
- 4 Na seção Gerenciamento de campo, clique na Configuração de campos do *tipo de registro*.
- 5 Na página Campos, clique em um dos links Editar lista de opções do campo da lista de opções que você deseja.

Os valores de LIC estão na coluna ID.

### Campos de UTC em filtros

Quando você usa campos UTC, eles não são convertidos nos fusos horários da empresa ou do usuário e, portanto, aprimoram o desempenho de relatório. O desempenho é aprimorado quando os campos de data e hora são indexados no banco de dados. Você pode suprimir esses campos em seus relatórios e usar os campos com fusos horários ajustados.

### 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

Historical Analytics Subject Area	Dimensions with Book Hierarchy
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, Custom Object 01, Custom Object 02, Custom Object 03, 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
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

Historical Analytics Subject Area	Dimensions with Book Hierarchy
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)
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, Custom Object 01, Custom Object 02, Custom Object 03, Financial Account, Financial Plan, Lead, Opportunity, Service Request
Assessments	Activity, Lead, Opportunity, Service Request
Assets	Account, Asset, Opportunity
Books	Book
Business Plans	Activity, Book, Custom Object 01, Custom Object 02, Custom Object 03, Lead, Opportunity, Service Request
Campaigns	Campaign
Contact Relationships	Account, Contact
Contact Team	Account, Contact
Contacts	Account, Campaign, Contact
Custom Object 01 and Accounts	Account, Campaign, Custom Object 01
Custom Object 01 and Contacts	Account, Campaign, Contact, Custom Object 01

Real-Time Reporting Subject Area	Dimensions with Book Hierarchy
Custom Object 01 and Opportunities	Account, Campaign, Custom Object 01, Opportunity, Primary Contact (based on Contact)
Custom Object 01 and Service Requests	Account, Contact, Custom Object 01, Service Request
Custom Object 02 and Accounts	Account, Campaign, Custom Object 02
Custom Object 02 and Contacts	Account, Campaign, Contact, Custom Object 02
Custom Object 02 and Opportunities	Account, Campaign, Custom Object 02, Opportunity, Primary Contact (based on Contact)
Custom Object 02 and Service Requests	Account, Contact, Custom Object 02, Service Request
Custom Object 03 and Accounts	Account, Campaign, Custom Object 03
Custom Object 03 and Contacts	Account, Campaign, Contact, Custom Object 03
Custom Object 03 and Opportunities	Account, Campaign, Custom Object 03, Opportunity, Primary Contact (based on Contact)
Custom Object 03 and Service Requests	Account, Contact, Custom Object 03, Service Request
Custom Objects 01	Account, Activity, Campaign, Contact, Custom Object 01, Custom Object 02, Custom Object 03, Lead, Opportunity, Service Request
Custom Objects 02	Account, Activity, Campaign, Contact, Custom Object 01, Custom Object 02, Custom Object 03, Lead, Opportunity, Service Request
Custom Objects 03	Account, Activity, Campaign, Contact, Custom Object 01, Custom Object 02, Custom Object 03, 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

Real-Time Reporting Subject Area	Dimensions with Book Hierarchy
Master Audit Trail	None
Opportunities	Account, Campaign, Opportunity, Primary Contact (based on Contact)
Opportunities and Competitors	Account, Campaign, Opportunity, Primary Contact (based on Contact)
Opportunities and Partners	Account, Campaign, Opportunity, Primary Contact (based on Contact)
Opportunity Contacts	Contact, Opportunity
Opportunity Product Revenues	Account, Campaign, Opportunity, Primary Contact (based on Contact)
Opportunity Team	Account, Opportunity
Orders	Account, Contact, Opportunity
Partners	None
Personalized Content Delivery	Activity
Quotes	Account, Opportunity
Service Request Team	Account, Service Request
Service Requests	Account, Asset, Contact, Opportunity, Service Request
Shared Activities	Account, Activity, Contact
Solutions	Service Request
Special Pricing Products	End Customer (based on Account), Opportunity
Vehicles	Account, Contact

### Como Trabalhar com o Analytics em uma Janela Separada do Navegador

Se a sua função de usuário tiver o privilégio Gerenciar Relatórios Personalizados, você poderá abrir uma janela separada da janela principal do seu navegador Oracle CRM On Demand e poderá trabalhar com as suas análises na nova janela. Trabalhar em uma janela separada do navegador é especialmente útil quando você está lidando com uma análise grande que contém diversas colunas e linhas. Desse modo, a barra de rolagem horizontal, o painel Catálogo e o painel Exibição permanecem sempre visíveis nas páginas das quais fazem parte. Para acessá-los, não é necessário rolar a página para baixo.

### **Para trabalhar com o Analytics em uma janela separada do navegador**

- Na janela do seu navegador Oracle CRM On Demand, na guia Analytics, clique em Abrir o Analytics em uma Nova Janela.

Ao trabalhar em uma janela separada do navegador, observe os seguintes pontos:

- Se uma análise for aberta na janela principal do seu navegador Oracle CRM On Demand e também em uma janela separada e você editar e salvar a análise na janela separada do navegador, a análise não será automaticamente atualizada na janela principal. Para ver as alterações, você deverá atualizar a análise.
- O seletor de livros não está disponível na janela separada do navegador. Se quiser selecionar um livro para a análise, selecione-o na janela principal do navegador Oracle CRM On Demand.
- Se você fizer drill-down em um link de ação de uma análise em uma janela separada do navegador, o registro será aberto na janela principal do Oracle CRM On Demand.
- Se a sua sessão no Oracle CRM On Demand expirar em uma das janelas, a sessão também expirará na outra janela.

### **Aplicando Formatação Estética em Análises e Painéis**

A formatação estética afeta a aparência visual dos dados em colunas e exibições de análises, e em colunas e seções nas páginas do painel.

Você pode aplicar formatação estética, copiar e colar atributos de formatação estética e salvar uma análise formatada para usar com as colunas de outra análise. É possível exibir várias caixas de diálogo que fornecem acesso a vários atributos estéticos e controle sobre eles. Dependendo do objeto que você está formatando, a caixa de diálogo exibe opções diferentes, como fonte, célula, controles de borda, cor de plano de fundo, opções de formatação adicionais (como preenchimento de célula) e opções de estilo CSS personalizadas para HTML.

É possível copiar o conjunto de atributos de formatação estética aplicados em um item, como uma coluna em uma tabela, e colá-lo em um item do mesmo tipo, como uma outra coluna na tabela ou uma coluna em outra tabela. Você também pode restaurar a formatação padrão. Para fazer isso, use os ícones na parte superior esquerda das caixas de diálogo.

Depois que personalizar a aparência estética de uma análise e salvá-la, você poderá usá-la como um modelo. Isso permite que você aplique a formatação da análise salva para análises novas ou existentes. As exibições que oferecem suporte ao uso de uma análise salva como um modelo incluem as exibições Legenda, Narrativa, Tabela, Tabela Dinâmica, Trelíça, Texto Estático, Título e Seletor de Exibição.

Este tópico contém informações sobre como realizar as seguintes tarefas:

- Aplicando formatação de acabamento
- Restaurar a aparência padrão de um atributo
- Usando uma análise salva como um modelo

#### **Para aplicar formatação estética**

- 1 Abra a caixa de diálogo de formatação estética para o item que deseja formatar.

Por exemplo, para aplicar formatação estética a uma coluna em uma análise, siga este procedimento:

- Na guia Critérios do editor de análise, na lista suspensa de opções para a coluna que deseja formatar, selecione Propriedades da Coluna.
- Na caixa de diálogo Propriedades da coluna, clique na guia Estilo.

- 2 Na área da Fonte, selecione o tipo de fonte, tamanho, cor, estilo (negrito, por exemplo) e efeitos que queira aplicar (como sublinhar).

**OBSERVAÇÃO:** essa opção não está disponível para alguns itens.

- 3 Na área da Célula, configure o alinhamento e a cor de fundo.

**OBSERVAÇÃO:** para o alinhamento horizontal, normalmente se utiliza à esquerda para texto. Para números, se utiliza à direita.

O alinhamento vertical não tem impacto, a menos que a coluna ocupe várias linhas de outras colunas.

- 4 Na área Borda, selecione a posição da borda, a cor e o estilo da célula.

**DICA:** você pode selecionar ou não bordas personalizadas clicando nas bordas superior, inferior, da esquerda e da direita próximo à lista suspensa Posição.

- 5 Para formatar o espaçamento na célula, clique em Opções de formatação adicionais e especifique valores para largura e altura do conteúdo da célula, e o espaço acima, abaixo, "a esquerda e "a direita do conteúdo. Os valores são especificados em pixels.
- 6 Para substituir os elementos de estilo e classe especificados nas folhas de estilo do Oracle CRM On Demand, faça suas seleções na área de Opções do estilo CSS personalizado:
  - a Clique na configuração que deseja usar.
  - b Forneça o local da classe, estilo ou folha de estilos.

**OBSERVAÇÃO:** as opções de formatação de estilo avançadas são para usuários que sabem utilizar folhas de estilo em cascata.

- 7 Clique em OK.

#### **Para restaurar a formatação padrão**

- Abra a caixa de diálogo de formatação estética para o item e clique no ícone Limpar Formatação da Célula.

Para alguns tipos de exibição, ao adicionar a exibição, você pode usar uma análise salva como um modelo, conforme descrito no procedimento a seguir.

#### **Para usar uma análise salva como um modelo**

- 1 Na guia Resultados, clique no ícone para Importar a formatação de outra análise.
- 2 Na caixa de diálogo Selecionar análise, navegue até uma análise e clique em OK.  
A formatação é aplicada à análise atual.

## **Etapa 1: Definir critérios no Analytics**

Você define os critérios para seus relatórios na guia Critérios. Para acessar a guia Critérios, crie uma nova análise ou edite uma análise existente no catálogo.

Clique em um tópico para consultar instruções passo a passo:

- Adicionando Colunas a Análises (consulte [Adicionando Colunas às Análises](#) na página 1044)
- [Adicionando filtros a colunas no Analytics](#) (na página 1045) (opcional, mas recomendável)
- [Editando Propriedades da Coluna](#) (na página 1051)
- [Definindo fórmulas de coluna](#) (na página 1061)
- Adicionando links de ação a análises (consulte [Adding Action Links to Analyses](#) na página 1062) (opcional)
- [Classificando e reordenando colunas](#) (na página 1065)

#### **Tópicos relacionados**

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Sobre como usar endereços em relatórios](#) (na página 886)

- [Combinando Várias Áreas de Assunto em uma Única Análise \(na página 1065\)](#)
- [Combinando Análises Usando Operações Definidas \(na página 1068\)](#)
- [Exibindo Código SQL na Guia Avançado no Analytics \(na página 1121\)](#)

## Adicionando Colunas às Análises

Ao criar ou modificar uma análise, você adiciona colunas até que a análise contenha todos os dados desejados. É possível adicionar colunas a uma análise na guia Critérios do editor de análise e na guia Resultados. Este tópico descreve como adicionar colunas na guia Critérios.

**OBSERVAÇÃO:** os períodos em suas análise podem ter como base o calendário fiscal da empresa, que pode ser diferente do calendário padrão. Por exemplo, o ano fiscal da empresa pode começar em 1º de junho de cada ano do calendário. Se sua empresa tiver alterado recentemente o ano do calendário fiscal no Oracle CRM On Demand, você precisará examinar atentamente as análises históricas caso elas abranjam vários anos. Os dados contidos nos relatórios que têm como base o calendário fiscal anterior não podem ser alinhados com dados que usam um novo calendário fiscal.

### Sobre como Excluir Novas Colunas de Exibições Existentes

Se a sua análise já contiver exibições na guia Resultados, talvez você não queira que as novas colunas que adiciona à análise na guia Critérios sejam mostradas nas exibições existentes por padrão. É possível alterar as propriedades da análise para que as colunas que você adiciona aos critérios sejam excluídas das exibições existentes.

**OBSERVAÇÃO:** se desejar excluir as novas colunas das exibições existentes, será preciso configurar as propriedades da análise corretamente antes de adicionar as colunas na guia Critérios.

### Para especificar se as novas colunas serão mostradas em exibições existentes

- 1 Na guia Resultados ou Critérios do editor de análise, clique no ícone Editar Propriedades da Análise na barra de ferramentas.
- 2 Na caixa de diálogo Propriedades da Análise, clique na guia Dados.
- 3 No campo Exibição das Colunas Adicionadas na Guia Critérios, selecione a opção desejada:
  - **Mostrar em exibições existentes e novas.** As colunas que você adiciona são mostradas por padrão em exibições existentes, bem como em exibições novas.
  - **Excluir de exibições existentes, mas mostrar em exibições novas.** As colunas que você adiciona são mostradas por padrão somente em exibições novas. Em exibições existentes, as colunas aparecem na área de destino Excluído dos editores de exibição. Para obter informações sobre áreas de destino, consulte [Sobre Áreas de Destino em Editores de Exibição \(na página 1075\)](#).
- 4 Clique em OK para fechar a caixa de diálogo.

### Para adicionar colunas à sua análise

- 1 Na guia Critérios do editor de análise, no painel Áreas de Assunto, expanda as listas de coluna para exibir as colunas que podem ser incluídas na análise.
- 2 Clique duas vezes nas colunas que deseja incluir na análise.

**OBSERVAÇÃO:** você pode remover uma coluna do relatório selecionando Excluir na lista suspensa de opções dessa coluna.

Você pode adicionar campos personalizados como colunas em análises. Para implementações em vários idiomas, você deve traduzir os campos personalizados para cada idioma usado para que esses campos estejam disponíveis para serem adicionados a relatórios e análises. Por exemplo, se um campo personalizado é criado em inglês, ele deve ser traduzido para alemão para que um usuário alemão possa vê-lo e usá-lo em uma análise.

## Adicionando filtros a colunas no Analytics

Na guia Critérios, você pode configurar filtros para colunas do relatório. Um filtro limita os resultados exibidos quando um relatório é executado, mostrando apenas os resultados que correspondem aos critérios.

Um filtro de coluna consiste nos seguintes elementos:

- Uma coluna para filtrar, como Tipo de conta.
  - Um valor para usar na aplicação do filtro, por exemplo, 10 (uma expressão SQL ou uma variável pode ser usada em vez de um valor, quando necessário).
  - Uma operação que determina como o valor é aplicado, como Menor que.
- Por exemplo, se a coluna contiver a quantidade vendida, o operador for Menor que e o valor for 10, os resultados incluirão somente quantidades da ordem em que menos de 10 unidades foram vendidas.

Um filtro de coluna pode também ter as seguintes características:

- Ele pode ser combinado com outros filtros de coluna para restringir ainda mais os resultados de um relatório.
- Os filtros podem ser agrupados para criar filtros complexos.
- Seu valor pode ser restrito pelos resultados de um relatório salvo anteriormente.
- O filtro da coluna se aplica somente à coluna na qual foi criada. Ele não afeta outras colunas.

O filtro é convertido em cláusula WHERE na instrução SQL SELECT. A cláusula WHERE é usada para limitar as linhas retornadas àquelas que atendam às restrições especificadas. Os usuários avançados podem informar diretamente o SQL para um filtro.

**OBSERVAÇÃO:** Se você tiver selecionado a opção para adicionar novos valores da lista de opções ao importar dados, esses novos valores poderão não ser exibidos nos relatórios por 24 horas. Portanto, não será possível usar os novos valores da lista de opções como filtros durante esse período.

### Criando Filtros de Coluna

#### Para criar um filtro sem adicionar a coluna ao relatório

- No painel Filtros, clique no ícone Criar um filtro para a Área de assunto atual, selecione Mais colunas... e selecione a coluna na caixa de diálogo Selecionar coluna.

#### Para criar um filtro de coluna

- 1 Na guia Critérios, selecione a opção Filtro na coluna em que deseja criar o filtro.
- 2 Na caixa de diálogo Novo filtro, selecione um operador na lista suspensa Operador.

Siga as orientações mostradas na tabela a seguir ao escolher um operador e especificar valores. Para obter mais informações sobre operadores, consulte *Notas de uso quanto a operadores*, exibido depois desse procedimento.

Operador	Diretrizes de Uso
é igual a ou está em	Válido para uma coluna que contém texto, números ou datas. Especifique um valor único ou vários valores. Os resultados incluirão somente registros em que os dados da coluna correspondam ao valor do filtro.
é diferente de ou não está em	Válido para uma coluna que contém texto, números ou datas. Especifique um valor único ou vários valores. Os resultados incluirão somente registros em que os dados da coluna não correspondam ao valor do filtro.

Operador	Diretrizes de Uso
é menor que	Válido para uma coluna que contém números ou datas. Especifique um valor único. Os resultados incluirão somente registros em que os dados da coluna sejam menores que o valor do filtro.
é maior que	Válido para uma coluna que contém números ou datas. Especifique um valor único. Os resultados incluirão somente registros em que os dados da coluna sejam maiores que o valor do filtro.
é menor que ou igual a	Válido para uma coluna que contém números ou datas. Especifique um valor único ou vários valores. Os resultados incluirão somente registros em que os dados da coluna sejam menores ou iguais ao valor do filtro.
é maior que ou igual a	Válido para uma coluna que contém números ou datas. Especifique um valor único ou vários valores. Os resultados incluirão somente registros em que os dados da coluna sejam maiores ou iguais ao valor do filtro.
está entre	Válido para uma coluna que contém números ou datas. Especifique dois valores. Os resultados incluirão registros relativos aos valores especificados e aos valores que estiverem entre eles.
é nulo	Válido para uma coluna que contém texto, números ou datas. Não especifique um valor. O operador verifica somente a ausência de dados na coluna. Os resultados incluem somente registros em que não haja dados na coluna.  Às vezes, convém verificar se há dados presentes, e uma forma de testar essa condição é usar o operador É NULO.
não é nulo	Válido para uma coluna que contém texto, números ou datas. Não especifique um valor. O operador verifica somente a presença de dados na coluna. Os resultados incluirão somente registros em que haja dados na coluna.
está em cima	Válido para uma coluna que contém texto, números ou datas. Especifique um valor único. Os resultados incluirão somente os primeiros n registros, em que 'n' seja um número inteiro especificado como o valor do filtro.  Esse operador se aplica a resultados de classificação. Por exemplo, você pode usar esse operador para obter uma lista dos 10 principais desempenhos.
está embaixo	Válido para uma coluna que contém texto, números ou datas. Especifique um valor único. Os resultados incluirão somente os últimos n registros, em que 'n' seja um número inteiro especificado como o valor do filtro.  Esse operador se aplica a resultados de classificação. Por exemplo, você pode usar esse operador para obter uma lista dos clientes que apresentam o menor número de problemas.

Operador	Diretrizes de Uso
contém todos	Válido para uma coluna que contém texto, números ou datas. Especifique um valor único ou vários valores. Os resultados incluirão somente registros em que os dados da coluna contenham todos os valores do filtro.
contém qualquer	Válido para uma coluna que contém texto, números ou datas. Especifique um valor único ou vários valores. Os resultados incluirão somente registros em que os dados da coluna contenham pelo menos um dos valores do filtro.
não contém	Válido para uma coluna que contém texto, números ou datas. Especifique um valor único ou vários valores. Os resultados incluirão somente registros em que os dados da coluna não contenham nenhum dos valores do filtro.
começa com	Válido para uma coluna que contém texto, números ou datas. Especifique um valor único. Os resultados incluirão somente registros em que os dados da coluna comecem com o valor do filtro.
termina com	Válido para uma coluna que contém texto, números ou datas. Especifique um valor único. Os resultados incluirão somente registros em que os dados da coluna terminem com o valor do filtro.
é PARECIDO (correspondência padrão)	Válido para uma coluna que contém texto. Especifique um valor único ou vários valores. Requer o uso do símbolo de porcentagem (%) como um caractere curinga. Você pode especificar até dois caracteres de sinal de porcentagem no valor. Os resultados incluirão somente registros em que os dados da coluna correspondam ao valor padrão do filtro.
não é PARECIDO (correspondência padrão)	Válido para uma coluna que contém texto. Especifique um valor único ou vários valores. Requer o uso do símbolo de porcentagem (%) como um caractere curinga. Você pode especificar até dois caracteres de sinal de porcentagem no valor. Os resultados incluirão somente registros em que os dados da coluna não correspondam ao valor padrão do filtro.
é solicitado	Válido para uma coluna que contém texto, números ou datas. A definição de uma coluna como <i>é solicitado</i> indica que ela será filtrada por um valor recebido de um outro relatório.  <b>OBSERVAÇÃO:</b> Use esta opção ao vincular relatórios por meio de navegação (consulte <a href="#">Etapa 2: Verificar resultados e criar layouts</a> (consulte <a href="#">Step 2: Reviewing Results and Creating Layouts</a> na página 1069)). Uma ou mais colunas do relatório a ser obtido deverão conter o filtro <i>é solicitado</i> para que esse relatório exiba linhas limitadas ao valor selecionado e obtidas do relatório pai.

**3** Insira um valor no campo Valor.

O campo Valor tem opções para inserir fórmulas, datas, variáveis e assim por diante. As etapas a seguir descrevem algumas dessas opções.

**4** Para colunas de datas, você pode clicar no ícone de calendário à direita do campo Valor e usar a caixa de diálogo Selecionar data para especificar uma data.

- 5 Para algumas colunas, você pode selecionar uma linha específica a ser exibida no relatório clicando no ícone de seta para baixo à direita do campo Valor e, em seguida, selecionando as linhas a serem incluídas.
- 6 Para algumas colunas, você pode usar o recurso Pesquisar (clique no ícone de pesquisa à direita do campo Valor) e selecione valores específicos a serem incluídos na análise. Mova os valores selecionados na coluna Disponível até a coluna Selecionado usando os controles de seta.
- 7 Para adicionar uma expressão SQL ou uma variável (sessão, repositório ou apresentação), faça o seguinte:
  - a Sob o campo Valor, clique em Adicionar mais opções e escolha Expressão SQL, Variável de sessão, Variável de repositório ou Variável de apresentação.  
Um novo campo será exibido sob o campo Valor.
  - b Informe a expressão SQL ou o nome da variável no novo campo.As expressões SQL podem conter chamadas de função que operam nos valores da coluna. Para obter mais informações, consulte [Usando funções no Analytics \(na página 1121\)](#) e [Variáveis de sessão no Analytics \(na página 1154\)](#).  
Para remover um valor, expressão SQL ou variável de sessão, clique no respectivo ícone X.
- 8 Para que esse filtro seja restringido pelo valor de uma coluna em outra análise, consulte *Como utilizar relatórios salvos como filtros* mais adiante neste tópico.
- 9 Para converter o filtro em SQL, clique na caixa de seleção Converter este filtro para SQL.
- 10 Quando terminar, clique em OK.  
O filtro é exibido na área Filtros, na guia Critérios ou no Catálogo.

### Notas de uso quanto a operadores

Alguns operadores realizam funções semelhantes, mas não exatamente as mesmas. Considere as semelhanças e as diferenças entre os seguintes operadores:

- é igual a
- está em
- contém todos
- contém qualquer
- é PARECIDO

*É igual a* ou *está em* procura uma correspondência exata entre os critérios de pesquisa e os valores na base de dados. Por exemplo, se o critério for Pat Lee, apenas Pat Lee terá correspondência exata e passará pelo filtro. Como todas as pesquisas diferenciam maiúsculas de minúsculas, valores como pat Lee ou Pat lee não passam pelo filtro.

*Contém tudo* procura todos os valores correspondentes aos critérios, e todos os valores devem estar nos valores para passarem pelo filtro, como em uma pesquisa E. Por exemplo, se os critérios forem procurar dois valores; valor = Pat e valor =Lee, Pat Lee e Lee Pat passarão pelo filtro, mas pat Lee, Pat Smith e Chris Lee não passarão pelo filtro porque não contêm todos os critérios (Pat E Lee).

*Contém qualquer* procura valores correspondentes aos critérios, mas é menos rígido porque não exige todos os valores, como em uma pesquisa OU. Por exemplo, se o critério for a procura de dois valores; valor = Pat e valor =Lee, Pat, Pat Smith, Chris Lee e Lee passarão todos pelo filtro porque atendem aos critérios de Pat OU Lee.

*É PARECIDO* procura padrões e, assim, exige o uso de um ou dois símbolos de porcentagem (%) como um caractere curinga. Por exemplo, se os critérios de pesquisa forem valor = P%t %ee, Pat Lee, Pit smee e Packet trainee passarão todos pelo filtro, mas pat Lee não.

Tendo em vista uma velocidade de pesquisa ideal, reduza ou elimine o uso de operações de correspondência de padrão, como Contém tudo, Contém qualquer e É PARECIDO. Se você quiser pesquisar por valores exatos, não use operadores de correspondência do padrão em lugar de operadores exatos.

### Salvando Filtros de Coluna

Você pode salvar um filtro como parte de uma análise ou para reutilizá-lo em outras análises. Se um filtro for destinado a uma análise específica e você salvar essa análise, o filtro será salvo como parte dela e será aplicado toda vez que a análise for executada. Também é possível salvar o filtro explicitamente para usá-lo em outras análises.

Os filtros salvos e as pastas que contêm filtros da área de assunto são exibidos após o nome da área de assunto, onde aplicável.

### ***Para salvar um filtro de coluna como parte de uma análise***

- 1 Na guia Critérios, clique em Salvar.
- 2 Na caixa de diálogo Salvar como, selecione o local no qual a análise será salva e clique em OK.

### ***Para salvar um filtro de coluna a fim de usá-lo em outras análises***

- 1 Na guia Critérios, na seção Filtros, clique em Mais opções (>>) e escolha Salvar filtros.
- 2 Na caixa de diálogo Salvar como, selecione uma pasta na qual o filtro será salvo:
  - Para salvar o filtro para uso pessoal, clique em Minhas pastas.  
Os filtros salvos em Minhas pastas permanecem disponíveis somente para você.
  - Para salvar o filtro para uso por outros usuários, selecione a opção Pasta compartilhada por toda a empresa.  
Os filtros salvos em uma pasta pública permanecem disponíveis para outros usuários com permissão de acesso à pasta.
- 3 Insira um nome (máximo de 512 caracteres) para o filtro.
- 4 (Opcional) Especifique uma descrição do filtro.
- 5 Clique em OK.

### ***Para exibir as propriedades de um filtro salvo***

- Na guia Critérios, na seção Filtros, selecione o filtro e clique no ícone Exibir filtro salvo.

### **Aplicando filtros de coluna salvos em análises**

Você pode aplicar um filtro de coluna salvo em uma análise. Aplique o conteúdo do filtro ou uma referência ao filtro.

Quando você aplica o conteúdo de um filtro de coluna salvo, o conteúdo real desse filtro é copiado para a área Filtros na guia Critérios. Isso permite manipular os critérios de filtro sem alterar o filtro salvo. Ao aplicar uma referência a um filtro salvo, o filtro salvo passa a ser referido somente pelo seu nome, e você pode visualizá-lo, mas não pode alterar seu conteúdo.

### ***Para aplicar um filtro de coluna salvo em uma análise***

- 1 Na guia Critérios, no painel Catálogo, navegue até o filtro salvo.
- 2 Selecione o filtro salvo e clique no ícone Adicionar mais opções na parte superior do painel Catálogo.  
A caixa de diálogo Aplicar filtro salvo será aberta.
- 3 Especifique as opções de filtro (Limpar todos os filtros existentes antes de aplicar e Aplicar conteúdo do filtro em vez de uma referência ao filtro) e clique em OK.  
O filtro é exibido na área Filtros da guia Critérios.

### **Editando Filtros de Coluna**

Você pode editar um filtro de coluna para alterar suas propriedades.

### **Para editar um filtro de coluna**

- 1 Na guia Critérios, na seção Filtros, passe o cursor do mouse por cima do Filtro e, quando o menu for exibido, clique no ícone Editar.  
A caixa de diálogo Editar filtro será exibida.
- 2 Faça suas alterações e clique em OK.

### **Removendo Filtros de Coluna**

Você pode remover um ou todos os filtros de uma análise.

**OBSERVAÇÃO:** se a análise tiver sido salva anteriormente com algum filtro aplicado, você deverá salvá-la novamente para remover permanentemente os filtros.

### **Para excluir um filtro de coluna de uma análise**

- Na guia Critérios, na seção Filtros, passe o cursor do mouse por cima do filtro até o menu ser exibido e clique no ícone Excluir.

### **Combinando filtros de coluna com outros filtros de coluna**

A combinação de filtros de coluna, também conhecida como filtragem parentética, permite criar filtros complexos sem a necessidade de conhecimento de SQL.

Você pode combinar filtros de coluna com operadores E e OU. O operador E significa que os critérios especificados em cada filtro devem ser atendidos. Esse é o método padrão de combinação de filtros de coluna. O operador OU significa que os critérios especificados em pelo menos um dos filtros de coluna devem ser atendidos.

### **Para combinar um filtro de coluna com outros filtros de coluna**

- 1 Na guia Critérios, adicione pelo menos dois filtros de coluna a uma análise ou adicione pelo menos dois filtros de coluna a um filtro salvo.  
Os filtros são listados na seção Filtros com um operador E entre eles.
- 2 Para mudar de operador E para OU, clique nele.
- 3 Quando adicionar filtros de coluna, clique nos operadores E e OU para agrupá-los e formar as combinações de filtro desejadas.  
Os elementos de filtros combinados são vinculados por caixas.
- 4 Para duplicar, excluir ou desagrupar elementos vinculados, clique no botão Editar grupo de filtros e selecione a opção apropriada.
- 5 Para copiar ou colar filtros, passe o cursor do mouse por cima do filtro e escolha Copiar filtro ou Colar filtro.

### **Como impedir que um filtro seja substituído durante a navegação e os prompts**

Você pode proteger o conteúdo de um filtro em um relatório contra alterações durante a navegação e os prompts. Um filtro protegido é sempre aplicado aos resultados.

### **Para proteger um filtro contra alterações durante a navegação e os prompts**

- 1 Na guia Critérios, na seção Filtros, passe o cursor do mouse por cima do filtro até o menu ser exibido e clique no ícone Editar filtro.
- 2 Na caixa de diálogo Editar filtro, selecione Proteger filtro e clique em OK.

### **Usando relatórios salvos como filtros**

Os filtros podem ser combinados com outros filtros e ter como base os valores retornados por outro relatório. Qualquer relatório salvo que retorne uma coluna de valores pode ser usado para filtrar a coluna selecionada no relatório.

### **Para criar um filtro baseado nos resultados de outro relatório salvo**

- 1 Na guia Critérios, escolha Filtro na coluna em que deseja criar o filtro.
- 2 Na caixa de diálogo Novo Filtro, acesse o menu suspenso Operador e escolha "é baseado nos resultados de outra análise".
- 3 No campo Análise salva, clique em Procurar e navegue até o relatório salvo.
- 4 No menu suspenso Relacionamento, escolha um operador.
- 5 No campo Usar valores da coluna, selecione a coluna a ser usada para o filtro.  
Se o relatório contiver um nome de coluna correspondente à coluna na qual você está criando o filtro, esse nome da coluna aparecerá primeiro na lista de valores no campo Usar valores da coluna. Você pode selecionar uma coluna diferente.
- 6 Clique em OK.  
O filtro aparece na seção Filtros da guia Critérios.

### **Editando o SQL de um filtro de coluna**

Você pode editar a cláusula WHERE lógica do SQL para ser usada como um filtro. Embora, em geral, não seja necessário, esse recurso está disponível para usuários que necessitam de recurso de filtragem avançado. Para obter uma descrição abrangente da sintaxe SQL, consulte o manual de referência do SQL de terceiros, um manual de referência do SQL de um dos fornecedores de banco de dados ou um site de referência on-line. Para obter mais informações sobre como usar SQL, consulte [Usando funções no Analytics \(na página 1121\)](#).

### **Para editar o SQL gerado para um filtro de coluna**

- 1 No painel Filtros, passe o cursor do mouse por cima do filtro gerado por SQL e clique no ícone Editar.
- 2 A caixa de diálogo Filtro de SQL avançado é aberta.
- 3 Especifique suas modificações na caixa de texto e clique em OK.  
O filtro é exibido na área Filtros da guia Critérios. Depois de escolhida essa opção, a edição do filtro sempre exibirá o SQL informado.

*Exemplo: Identificação de clientes com o maior volume de vendas*

O exemplo a seguir informa dados sobre os dez clientes com o maior volume de vendas em 2003.

```
"Data de Fechamento"."Ano do Calendário" = 2003
AND RANK("Métricas de oportunidade"."Receita fechada") <= 10
```

### **Editando Propriedades da Coluna**

Você pode editar propriedades de uma coluna para controlar a aparência e o layout de uma coluna e seu conteúdo. Além disso, poderá especificar a formatação a ser aplicada somente se o conteúdo da coluna atender algumas condições. Por padrão, suas seleções para uma coluna se aplicam apenas ao relatório atual.

### **Editando a aparência do conteúdo da coluna**

A aparência padrão do conteúdo da coluna nos resultados tem como base as folhas de estilo em cascata e os arquivos de mensagem XML. Você pode usar a guia Estilo da caixa de diálogo Propriedades da coluna para substituir várias configurações padrão, como fonte e tamanho de fonte usados. As suas seleções se aplicam apenas ao conteúdo da coluna do relatório com o qual está trabalhando.

### **Para editar a aparência do conteúdo da coluna**

- 1 Na guia Critérios, acesse o menu referente ao campo desejado e escolha Propriedades da coluna.
- 2 Na caixa de diálogo Propriedades da coluna, clique na guia Estilo.
- 3 Selecione as opções de fonte, célula, borda, imagem e formatação de estilo avançada.  
Para obter mais informações, consulte *Formatando o conteúdo da coluna* neste tópico.
- 4 Na guia, Formato de dados, você pode controlar o modo de exibição dos dados marcando a caixa de seleção Substituir formato de dados padrão.

Essa opção permite substituir as características de exibição padrão. As seleções que você visualiza variam de acordo com o tipo de dados. Por exemplo, se a coluna contiver dados numéricos, selecione como os números devem ser tratados, como porcentagens, nomes de mês ou datas. É possível selecionar o número de casas decimais a ser exibido, como exibir números negativos, o número de dígitos exibido e o separador de milhares a ser usado. Se a coluna contiver texto, selecione como o texto será tratado, como texto plano, HTML ou link. De acordo com a sua seleção, a caixa de texto Formato de texto personalizado exibe a string HTML aplicável usada para exibir dados.

**OBSERVAÇÃO:** Se sua função de usuário não incluir o privilégio Script do Analytics, apenas as duas opções de texto simples estarão disponíveis para sua seleção.

Para usar um formato personalizado de texto, selecione Formato de texto personalizado na lista suspensa Tratar texto como e, em seguida, informe o formato personalizado. Se sua função de usuário incluir o privilégio Script do Analytics, você poderá inserir chamadas HTML que fornecem formatação especial. Você também pode informar qualquer string HTML válida, inclusive JavaScript, VBScript etc.

O HTML de exemplo a seguir define a largura e a altura da coluna nas tabelas e tabelas dinâmicas. No exemplo, o texto html entre parênteses ([html]) indica para usar HTML, e o caractere de arroba (@) representa o conteúdo dinâmico da coluna.

```
[html]<span style="width:200px" style="height:50px">@</span>
```

Se você não tiver conhecimento de HTML, JavaScript, VBScript etc., poderá consultar uma referência de terceiros.

Para criar um formato numérico personalizado, use o sinal de número (#) para incluir dígitos significativos, e o número zero (0) para incluir o máximo de dígitos especificado, mesmo que o número não contenha esse detalhe. Estes são os exemplos:

Especificar ##.# mostra 12,34 como 12,3

Especificar ##.000 mostra 12,34 como 12.340

- 5 Clique em OK quando terminar.

### **Editando o layout do conteúdo da coluna**

Use a guia Formato de coluna da caixa de diálogo Propriedades da coluna para executar as seguintes tarefas:

- Especificar se a coluna deve aparecer nos resultados.  
Geralmente, as colunas ficam visíveis nos resultados, por padrão. No entanto, você pode incluir uma coluna no relatório que não deverá ser exibida nos resultados, por exemplo, uma coluna usada na criação de um filtro.
- Controlar a exibição de dados duplicados, por exemplo, valores repetidos da coluna.  
Os dados de uma coluna da tabela podem se repetir em relação às linhas de dados de outras colunas da tabela. Por exemplo, se uma coluna listar nomes de cliente e a outra listar regiões onde se encontram esses clientes, os dados da região poderão se repetir na linha de cada cliente. Você pode selecionar a exibição de dados duplicados apenas uma vez ou exibi-los em cada linha. A exibição de dados repetidos ou duplicados somente uma vez pode facilitar a leitura da tabela e diferenciar esses dados de modo mais claro.
- Use a guia Formato de dados para formatar os resultados de várias maneiras.

- Utilize a guia Formato condicional para usar funções e expressões condicionais para formatar resultados condicionalmente.
- Use a guia Interação para especificar a interação que deverá ocorrer quando os usuários trabalharem com os resultados, tais como detalhamento, navegação para outro relatório usando Links de ação ou envio de eventos detalhados principais.

As suas seleções se aplicam apenas ao conteúdo da coluna do relatório com o qual está trabalhando.

### ***Para ocultar uma coluna nos resultados***

- 1 Na guia Critérios, acesse o menu referente à coluna desejada e escolha Propriedades da coluna.
- 2 Na caixa de diálogo Propriedades da coluna, clique na guia Formato da coluna.
- 3 Marque a caixa de seleção Ocultar, caso ainda não esteja marcada.

### ***Para criar cabeçalhos personalizados de tabela e coluna***

- 1 Na guia Critérios, acesse o menu referente à coluna desejada e escolha Propriedades da coluna.  
Se você tiver resultados combinados de várias análises, o botão Propriedades da Coluna estará no nível da coluna de resultado. Para obter informações sobre como combinar análises, consulte [Combinando Análises Usando Operações Definidas \(na página 1068\)](#).
- 2 Na caixa de diálogo Propriedades da coluna, clique na guia Formato da coluna.
- 3 Na área Cabeçalhos, marque a caixa de seleção Cabeçalhos personalizados.  
Isso permite alterar o texto e a formatação do cabeçalho.
- 4 Para alterar o texto do cabeçalho da tabela ou da coluna, especifique um novo cabeçalho na caixa de texto apropriada.  
O cabeçalho será usado nesse relatório em vez do cabeçalho padrão.
- 5 Para alterar o formato do cabeçalho da tabela ou da coluna, clique no botão Editar formato, ao lado da caixa de texto.  
Será exibida a caixa de diálogo Editar formato.  
Selecione as opções de fonte, célula, borda e formatação de estilo avançada. Para obter mais informações, consulte "Formatando o conteúdo da coluna" a seguir.

### ***Para suprimir dados duplicados***

- 1 Na guia Critérios, acesse o menu referente à coluna desejada e escolha Propriedades da coluna.
- 2 Na caixa de diálogo Propriedades da coluna, clique na guia Formato da coluna.
- 3 Na área Supressão de valor, selecione a opção apropriada:
  - Selecione Suprimir para exibir dados repetidos somente uma vez e suprimir linhas duplicadas.
  - Selecione Repetir para exibir dados repetidos de cada linha.
  - Selecione Padrão para reter as características de exibição padrão.

### ***Para especificar o que deve acontecer quando os usuários clicam em um valor***

- 1 Na guia Critérios, acesse o menu referente à coluna desejada e escolha Propriedades da coluna.
- 2 Na caixa de diálogo Propriedades da coluna, clique na guia Interação.
- 3 Para especificar o que deve acontecer quando os usuários clicam em um valor, selecione a opção apropriada no campo Interação principal:
  - **Padrão (Detalhamento).** Restaura a interação padrão.
  - **Detalhar.** Permite fazer drill-down para exibir mais informações.

- **Links de Ação.** Especifique links de ação para um painel ou um relatório de destino.
- **Enviar Eventos de Detalhes Mestre.** Use o campo Especificar canal para identificar para onde enviar os dados.
- **Nenhum.** Desativa o detalhamento ou a navegação.

As interações são definidas separadamente para um cabeçalho de coluna e para os dados de uma coluna.

### Aplicando formatação condicional no conteúdo da coluna

Em tabelas tradicionais e tabelas dinâmicas, a formatação condicional ajuda a direcionar a atenção para um elemento de dados, caso ele satisfaça uma determinada condição. Por exemplo, você pode exibir números de vendas elevados de receita em uma cor específica, ou exibir uma imagem, como um troféu, ao lado do nome de cada vendedor que ultrapassar a receita em uma determinada porcentagem.

Você faz isso selecionando uma ou mais colunas no relatório a serem usadas, especificando a condição a ser atendida e fazendo seleções para fonte, célula, borda e opções da folha de estilos a serem aplicadas quando a condição for atendida. Os formatos condicionais podem incluir cores, fontes, imagens etc. para os dados e a célula da tabela que contiver os dados. As etapas para especificar uma condição são muito semelhantes àquelas usadas para criar filtros.

Você pode adicionar várias condições para que os dados e a célula da tabela sejam exibidos em um dos diversos formatos, com base no valor dos dados. Por exemplo, as vendas de receita inferiores podem ser exibidas em uma cor, e as superiores em outra cor.

Existem várias diferenças de formatação condicional de subtítulo entre tabelas tradicionais e tabelas dinâmicas. Os formatos condicionais que formatam uma coluna com base no valor de outra coluna são refletidos na tabela padrão, mas não na tabela dinâmica. Por exemplo, a definição da cor do nome de uma região baseada nas vendas dessa região não tem efeito na tabela dinâmica. No entanto, a definição da cor dos dados de vendas baseada no valor dos dados de vendas é refletida na tabela dinâmica, já que a definição da cor do nome da região é baseada no nome real; por exemplo, a exibição de um valor da região leste em texto negrito.

**OBSERVAÇÃO:** Nas tabelas dinâmicas, as condições são avaliadas em relação aos valores calculados ou agregados pela tabela dinâmica. A formatação condicional é aplicada com base no valor subjacente, mesmo que você selecione as opções **Mostrar como para exibir os dados como porcentagens ou índices**.

As suas seleções se aplicam apenas ao conteúdo da coluna do relatório com o qual está trabalhando.

### Para adicionar formatação condicional a uma coluna do relatório

- 1 Na guia Critérios, acesse o menu referente à coluna desejada e escolha Propriedades da coluna.
- 2 Na caixa de diálogo Propriedades da coluna, clique na guia Formato condicional.
- 3 Clique em Adicionar condição e selecione a coluna desejada no relatório que será usada na criação da condição.  
A caixa de diálogo Nova condição será aberta.
- 4 Selecione o operador e o valor para a condição.
- 5 Clique em OK para fechar a caixa de diálogo Nova condição.  
A caixa de diálogo Editar formato será aberta.
- 6 Selecione as opções de fonte, célula, borda, imagem e formatação de estilo avançada.  
Para obter mais informações, consulte *Formatando o conteúdo da coluna* neste tópico.  
**OBSERVAÇÃO:** Se você especificar uma imagem como parte da formatação condicional, ela será exibida condicionalmente nos resultados.
- 7 Quando terminar, clique em OK para retornar à caixa de diálogo Propriedades da coluna.  
A caixa de diálogo Propriedades da coluna exibe a condição e a formatação condicional a ser aplicada.

As condições são avaliadas na ordem em que são listadas, e a última condição avaliada como verdadeira determina qual formatação será aplicada.

- Para reordenar uma coluna, clique nos botões Mover para cima ou Mover para baixo.
- Para excluir uma coluna da condição, clique no botão Excluir.
- Para editar uma condição ou um formato condicional, clique no ícone correspondente.

8 Especifique uma outra condição a ser incluída ou, se já terminou, clique em OK.

O exemplo a seguir descreve como a formatação condicional pode ser aplicada nos resultados.

Suponhamos que o relatório inclua dez categorias de classificação, sendo que o valor 1 na coluna indica a pior classificação e o valor 10 indica a melhor classificação. Você poderia aplicar a formatação condicional para exibir:

- Uma imagem para indicar uma classificação baixa para colunas que contêm 1, 2 ou 3.
- Uma outra imagem para indicar uma classificação média para colunas que contêm 4, 5, 6 ou 7.
- Uma terceira imagem para indicar uma classificação alta para colunas que contêm 8, 9 ou 10.

Para exibir somente as imagens e não os números de classificação, acesse o menu Posição e escolha Somente imagens.

### Formatando Conteúdo da Coluna

Use a caixa de diálogo Editar formato (e as opções da guia Estilo, da caixa de diálogo Propriedades da coluna) para selecionar opções de fonte, célula, borda e formatação de estilo avançada para os dados da coluna exibidos dentro de uma célula, em formato tabular, por exemplo, uma tabela tradicional ou tabela dinâmica. Você pode também selecionar configurações para cabeçalhos de tabela e de coluna.

Se você estiver substituindo as propriedades de formatação padrão de uma coluna, suas seleções serão estáticas. Se estiver especificando propriedades de formatação condicional para uma coluna, suas seleções serão aplicadas apenas se a condição for atendida.

#### ***Para usar a caixa de diálogo Editar formato ou a guia Estilo da caixa de diálogo Propriedades da coluna***

- 1 Na guia Critérios, acesse o menu referente à coluna desejada e escolha Propriedades da coluna.
- 2 Na caixa de diálogo Propriedades da coluna, clique na guia Estilo.
- 3 Na área Fonte, selecione a família de fonte, o tamanho, a cor, o estilo (por exemplo, negrito) e todos os efeitos aplicáveis (por exemplo, sublinhado).
- 4 Na área Célula, selecione as opções de alinhamento e cor de fundo e uma imagem a ser exibida na célula.
  - As seleções de alinhamento horizontal e vertical são semelhantes às seleções de distribuição de texto dos processadores de texto. O alinhamento vertical não tem impacto, a menos que a coluna ocupe várias linhas de outras colunas.

#### **Para o alinhamento horizontal:**

Selecione Esquerda para alinhar os dados à esquerda. Esse é o alinhamento mais comum para dados de texto. Selecione À direita para justificar os dados à direita. Essa é a justificação mais comum para dados numéricos. Selecione Centro para centralizar os dados. Para manter o alinhamento de dados padrão associado a essa coluna, selecione Padrão.

#### **Para o alinhamento vertical:**

Selecione Superior para alinhar os dados na parte superior da célula da tabela. Selecione Inferior para alinhá-los na parte inferior da célula da tabela. Selecione Centro para alinhá-los no meio da célula da tabela. Para manter o alinhamento vertical padrão associado a essa coluna, selecione Padrão.

- Quando você clica no botão Imagem, é aberta a caixa de diálogo Selecionar imagem.
  - Selecione a opção Sem imagem, caso não queira incluir uma imagem.
  - Para incluir uma imagem personalizada, selecione a opção Imagem personalizada e especifique o caminho apropriado na caixa de texto. A imagem deve ser acessível a todos os usuários que

visualizarão os resultados. As imagens personalizadas podem ser usadas para resultados condicionais ou não condicionais.

- Para incluir uma imagem, use a janela de seleção de gráfico. A janela mostra imagens que são úteis na formatação condicional, por exemplo, medidores e setas de tendência. O painel esquerdo exibe categorias de imagens. Quando você clica em uma categoria de imagem, o painel direito exibe as imagens dessa categoria. Faça suas seleções marcando o botão ao lado da imagem que deseja usar.
- Para especificar o local da imagem na célula, faça uma seleção no menu suspenso Posição:

**Padrão.** Exibe as imagens na posição padrão, geralmente à esquerda do cabeçalho ou dos dados da coluna.

**Esquerda.** Exibe as imagens à esquerda do cabeçalho ou dos dados da coluna.

**Direita.** Exibe as imagens à direita do cabeçalho ou dos dados da coluna.

**Somente imagens.** Exibe somente a imagem, não o cabeçalho ou os dados da coluna.

- 5 Na área Borda, selecione a posição da borda, a cor e o estilo da célula.
- 6 Na área Opções adicionais de formatação, selecione a largura, a altura, o recuo (preenchimento à esquerda), o preenchimento à direita, o preenchimento superior e inferior da coluna.
- 7 Na área Opções de estilo CSS personalizado (Somente HTML), você pode substituir os elementos de estilo e de classe especificados nas folhas de estilo do . Esse recurso é destinado a usuários que sabem como trabalhar com folhas de estilo em cascata.
  - Expanda a área Opções de estilo CSS personalizado (Somente HTML) clicando no ícone +.
  - Clique na caixa de seleção ao lado das configurações que deseja usar e forneça a localização da classe, estilo ou folha de estilo.  
Por exemplo, para Usar estilo CSS personalizado, informe atributos de estilo CSS válidos, separados por ponto e vírgula, como:

```
text-align:center;color:red
```

- 8 Quando terminar, clique em OK para fechar a caixa de diálogo.

### Usando strings de formato de data/hora personalizado

As strings de formato de data/hora personalizado fornecem opções adicionais de formatação de colunas que contêm datas/horas, datas ou horas.

#### ***Para inserir uma string de formato de data/hora personalizado***

- 1 Na guia Critérios, acesse o menu referente à coluna desejada (a que contém um marcador de data/hora, uma data ou um horário) e escolha Propriedades da coluna.
- 2 Na caixa de diálogo Propriedades da coluna, clique na guia Formato de dados.
- 3 Marque a caixa de seleção Substituir formato de dados padrão.
- 4 No campo Formato de data, selecione Personalizado na lista suspensa.
- 5 No campo Formato de data personalizado, digite a string de formato personalizado, exatamente como mostra as tabelas a seguir, incluindo os caracteres de abertura e fechamento de chaves ([ ]).

**OBSERVAÇÃO:** você deve digitar a string de formato personalizado no campo Formato de data personalizado. As strings de formato personalizado não ficam disponíveis para seleção na lista suspensa.

### Strings gerais de formato personalizado

A tabela a seguir descreve algumas strings gerais de formato personalizado e os resultados exibidos. As strings permitem a exibição de campos de data/hora na localidade do usuário.

String geral de formato	Resultado
[FMT:dateShort]	Formata a data no formato curto de data da localidade. Você pode também digitar [FMT:date].
[FMT:dateLong]	Formata a data no formato longo de data da localidade.
[FMT:dateInput]	Formata a data no formato aceitável para entrada no sistema.
[FMT:time]	Formata a hora no formato de hora da localidade.
[FMT:timeHourMin]	Formata a hora no formato de hora da localidade, mas omite os segundos.
[FMT:timeInput]	Formata a hora no formato aceitável para entrada no sistema.
[FMT:timeInputHourMin]	Formata a hora no formato aceitável para entrada no sistema, mas omite os segundos.
[FMT:timeStampShort]	Equivale a digitar [FMT:dateShort] [FMT:time]. Isso formata a data no formato curto de data da localidade e a hora no formato de hora da localidade. Você pode também digitar [FMT:timeStamp].
[FMT:timeStampLong]	Equivale a digitar [FMT:dateLong] [FMT:time]. Isso formata a data no formato longo de data da localidade e a hora no formato de hora da localidade.
[FMT:timeStampInput]	Equivale a [FMT:dateInput] [FMT:timeInput]. Isso formata a data e a hora no formato aceitável para entrada no sistema.
[FMT:timeHour]	Formata o campo de hora somente no formato da localidade, por exemplo, 20h.

### Strings de formato personalizado ODBC

A tabela a seguir apresenta as strings de formato personalizado digitadas de padrão ODBC e os resultados exibidos. Elas exibem campos de data/hora de acordo com o padrão ODBC.

String de formato ODBC	Resultado
[FMT:dateODBC]	Formata a data no formato de padrão ODBC, aaaa-mm-dd (quatro dígitos para ano, dois dígitos para mês e dois dígitos para dia).
[FMT:timeODBC]	Formata a hora no formato de padrão ODBC hh:mm:ss (dois dígitos para hora, dois dígitos para minuto e dois dígitos para segundo).
[FMT:timeStampODBC]	Equivale a digitar [FMT:dateODBC] [FMT:timeStampODBC]. Isso formata a data no formato aaaa-mm-dd e a hora no formato hh:mm:ss.
[FMT:dateTyped]	Exibe a palavra data e mostra a data no formato ODBC padrão aaaa-mm-dd. A data é mostrada entre aspas simples (').

String de formato ODBC	Resultado
[FMT:timeTyped]	Exibe a palavra hora e mostra a hora no formato ODBC padrão hh:mm:ss. A hora é mostrada entre aspas simples (').
[FMT:timeStampTyped]	Exibe as palavras data e hora e mostra a data e hora no formato ODBC padrão aaaa-mm-dd hh:mm:ss. A data e hora são mostradas entre aspas simples (').

### Strings de formato personalizado para campos integrais

A tabela a seguir mostra as strings de formato personalizado disponíveis ao trabalhar com campos integrais. Elas permitem a exibição de nomes de mês e dia na localidade do usuário.

O campos integrais contêm números inteiros que representam o mês do ano ou o dia da semana. Para os meses, 1 representa janeiro, 2 representa fevereiro e assim por diante, sendo que 12 representa dezembro. Para os dias da semana, 1 representa domingo, 2 representa segunda-feira e assim por diante, sendo que 7 representa sábado.

String de formato de campo integral	Resultado
[MMM]	Exibe o nome abreviado do mês na localidade do usuário.
[MMMM]	Exibe o nome completo do mês na localidade do usuário.
[DDD]	Exibe o dia abreviado da semana na localidade do usuário.
[DDDD]	Exibe o dia completo da semana na localidade do usuário.

### Strings de formato personalizado para conversão em horas

A tabela a seguir apresenta as strings de formato personalizado que podem ser usadas para formatar dados em horas. Elas podem ser usadas nos seguintes tipos de campo:

- Campos que contêm números inteiros ou números reais que representam a hora decorrida desde o início do dia (00:00).
- Campos em que a saída está no formato [FMT:timeHour]. (Esse formato exibe o campo de hora somente no formato da localidade, por exemplo, 20h.)

String de formato para conversão de dados	Resultado
[FMT:timeHour]	Essa string considera que o valor representa o número de horas decorridas desde o início do dia e formata o número de horas na exibição de hh, em que hh é o número de horas. As frações são retiradas do valor. Por exemplo, o valor 2 é formatado como 2h e o valor 12,24 como 12h.
[FMT:timeHour(min)]	Essa string considera que o valor representa o número de minutos decorridos desde o início do dia e formata o número de minutos na exibição de hh, em que hh é o número de horas. As frações são retiradas do valor. Por exemplo, o valor 2 é formatado como 12h e o valor 363,10 como 6h.
[FMT:timeHour(sec)]	Essa string considera que o valor representa o número de segundos decorridos desde o início do dia e formata o número de segundos na exibição de hh, em que

String de formato para conversão de dados	Resultado
	hh é o número de horas. As frações são retiradas do valor. Por exemplo, o valor 600 é formatado como 0h e o valor 61.214,30 como 17h.

### Strings de formato personalizado para conversão em horas e minutos

A tabela a seguir mostra as strings de formato personalizado que podem ser usadas para formatar dados em horas e minutos. Elas podem ser usadas em campos que contêm números inteiros ou números reais que representam o tempo decorrido desde o início do dia (00:00).

Elas podem ser usadas também quando a saída está no formato [FMT:timeHourMin]. (Esse formato exibe a hora no formato de hora da localidade, mas omite os segundos.)

String de formato para conversão de dados	Resultado
[FMT:timeHourMin]	Essa string considera que o valor representa o número de minutos decorridos desde o início do dia e converte o valor na exibição de hh:mm, em que hh é o número de horas e mm é o número de minutos. As frações são retiradas do valor. Por exemplo, o valor 12 é formatado como 00:12, o valor 73 como 01:13 e o valor 750 como 12:30.
[FMT:timeHourMin(sec)]	Essa string considera que o valor representa o número de segundos decorridos desde o início do dia e converte o valor na exibição de hh:mm, em que hh é o número de horas e mm é o número de minutos. As frações são retiradas do valor. Por exemplo, o valor 60 é formatado como 00:01, o valor 120 como 00:02 e o valor 43.200 como 12:00.
[FMT:timeHourMin(hour)]	Essa string considera que o valor representa o número de horas decorridas desde o início do dia e converte o número de horas na exibição de hh:mm, em que hh é o número de horas e mm é o número de minutos restantes. Por exemplo, o valor 0 é formatado como 00:00, o valor 1,5 como 01:30 e o valor 13,75 como 13:45.

### Strings de formato personalizado para conversão em horas e minutos e segundos

A tabela a seguir mostra as strings de formato personalizado que podem ser usadas para formatar dados em horas, minutos e segundos. Elas podem ser usadas em campos que contêm números inteiros ou números reais que representam o tempo.

Elas podem ser usadas quando a saída está no formato [FMT:time], descrito no tópico Strings gerais de formato personalizado. (Esse formato exibe a hora no formato de hora da localidade.)

String de formato para conversão de dados	Resultado
[FMT:time]	Essa string considera que o valor representa o número de segundos decorridos desde o início do dia e converte o valor na exibição de hh:mm:ss, em que hh é o número de horas, mm é o número de minutos e ss é o número de segundos. Por exemplo, o valor 60 é formatado como 00:01:00, o valor 126 como 00:02:06 e o valor 43.200 como 12:00:00.
[FMT:time(min)]	Essa string considera que o valor representa o número de minutos decorridos desde o início do dia e converte o valor na exibição de hh:mm:ss, em que hh é o número de horas, mm é o número de minutos e ss é o número de segundos. Por

String de formato para conversão de dados	Resultado
	exemplo, o valor 60 é formatado como 01:00:00, o valor 126 como 02:06:00 e o valor 1.400 como 23:20:00.
[FMT:time(hour)]	Essa string considera que o valor representa o número de horas decorridas desde o início do dia e converte o valor na exibição de hh:mm:ss, em que hh é o número de horas, mm é o número de minutos e ss é o número de segundos. Por exemplo, o valor 6,5 é formatado como 06:30:00 e o valor 12 como 12:00:00.

### Formatos personalizados avançados

Além dos formatos anteriormente descritos, você pode formatar datas e horas criando seu próprio formato usando alguns formatos comuns de data e hora descritos na tabela a seguir.

Por exemplo, use os seguintes formatos para criar o formato:

dddd - h:mm tt

que formata os campos de data e hora da seguinte maneira:

Segunda-feira - 16:03

**OBSERVAÇÃO:** ao usar esses formatos, não inclua os colchetes ([ ]), que são necessários com outros formatos.

Embora os formatos a seguir ofereçam maior flexibilidade de formatação, eles não permitem a alteração de formatos de data de acordo com o ajuste da localidade do cliente, que é possível com muitos dos formatos anteriores.

Alguns formatos comuns de data e hora estão descritos na tabela a seguir.

Formato	Resultado
d	Número do dia do mês (por exemplo: de 1 até 31). Os números de dígito único não têm zero (0) à esquerda.
dd	Como o d, os números de dígito único começam com zero.
ddd	A abreviação de três letras para o dia da semana (por exemplo: dom, seg).
dddd	Nome completo do dia da semana (por exemplo: domingo, segunda-feira).
M	O número do mês (por exemplo: 1, 12). Os números de dígito único não têm zero à esquerda.
MM	Semelhante ao M, mas os números de dígito único começam com zero.
MMM	Abreviação de três letras para o mês (por exemplo: jan, fev).
MMMM	Nome completo do mês (por exemplo: janeiro, fevereiro).
aa	Número de dois dígitos para o ano (por exemplo: 06).
aaaa	Número de quatro dígitos para o ano (por exemplo: 2006).

Formato	Resultado
h	Hora no formato de 12 horas. Os números de dígito único não têm zero à esquerda.
hh	Semelhante ao h, mas os números de dígito único começam com zero.
H	Hora no formato de 24 horas. Os números de dígito único não têm zero à esquerda.
HH	Semelhante ao H, mas os números de dígito único começam com zero.
m	Número de minutos. Os números de dígito único não têm zero à esquerda.
mm	Semelhante ao m, mas os números de dígito único começam com zero.
s	Número de segundos. Os números de dígito único não têm zero à esquerda.
ss	Semelhante ao s, mas os números de dígito único começam com zero.
tt	Indicador de AM e PM. Use com formatos h e hh.

### Definindo fórmulas de coluna

Os usuários avançados podem criar novas fórmulas ou editar fórmulas existentes usando funções integradas. O Oracle CRM On Demand suporta uma grande variedade de funções do SQL-92, bem como extensões para o SQL-92. Para obter informações sobre as funções disponíveis, consulte [Usando funções no Analytics \(na página 1121\)](#).

#### **Para editar ou adicionar uma fórmula**

- 1 Na guia Critérios, acesse o menu referente ao campo desejado e escolha Editar fórmula.
- 2 Na caixa de diálogo Editar fórmula de coluna, selecione a guia Fórmula de coluna.
- 3 Marque a caixa de seleção Cabeçalhos personalizados se desejar alterar o texto do cabeçalho da tabela e da coluna.
- 4 Modifique a fórmula, conforme necessário, usando os botões abaixo da caixa Fórmula da coluna.
- 5 Selecione uma regra de agregação na lista suspensa Regra de agregação, conforme necessário.
- 6 Selecione a guia Compartimentos e combine vários valores ou intervalos em compartimentos, se necessário. Para obter mais informações, consulte o procedimento Para combinar vários valores ou intervalos em caixas, neste tópico.
- 7 Clique em OK.  
Em uma análise, você também pode usar funções e expressões condicionais para apresentar resultados de diversas maneiras.

#### **Para combinar vários valores ou intervalos em compartimentos**

- 1 Na caixa de diálogo Editar fórmula de coluna, selecione a guia Caixas.
- 2 Clique em Adicionar caixa, insira ou selecione os valores ou os intervalos de valores que deseja combinar na caixa e clique em OK.
- 3 Na caixa de diálogo Editar nome da caixa, insira o nome da caixa.

- 4 Repita as etapas 2 e 3 até que tenha adicionado todas as caixas desejadas.

Todas as instâncias dos diversos valores que compõem o compartimento no grupo de resultados serão substituídas pelo nome do compartimento. As agregações são executadas apropriadamente.

## 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](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>
```

## Classificando e reordenando colunas

É possível especificar vários níveis de ordem de classificação para as colunas em uma análise. Por exemplo, você pode especificar que os registros serão classificados primeiramente pela Coluna A, depois pela Coluna B e assim por diante. Se um ou mais níveis de classificação forem aplicados, os níveis de classificação serão indicados por números, e a direção da classificação (crescente ou decrescente) para uma coluna será indicada por uma seta.

### Para classificar uma análise baseada em colunas

- 1 Na guia Critérios do editor de análise, no painel Colunas Seleccionadas, clique na lista suspensa de opções para a coluna desejada e escolha Classificar.
- 2 No submenu Classificar, escolha uma das seguintes opções:
  - **Classificação em ordem crescente.** Classifica essa coluna como a classificação de primeiro nível, com os valores mais baixos na parte de cima e os valores mais altos na parte de baixo. Se uma configuração de classificação foi aplicada anteriormente a outra coluna, essa configuração será removida dessa coluna.
  - **Classificação em ordem decrescente.** Classifica essa coluna como a classificação de primeiro nível, com os valores mais altos na parte de cima e os valores mais baixos na parte de baixo. Se uma configuração de classificação foi aplicada anteriormente a outra coluna, essa configuração será removida dessa coluna.
  - **Adicionar em ordem crescente.** Classifica essa coluna em ordem crescente como um nível de classificação adicional para qualquer configuração de classificação já aplicada a outras colunas. Todas as configurações de classificação aplicadas a outras colunas não são removidas.
  - **Adicionar em ordem decrescente.** Classifica essa coluna em ordem decrescente como um nível de classificação adicional para qualquer configuração de classificação já aplicada a outras colunas. Todas as configurações de classificação aplicadas a outras colunas não são removidas.
  - **Limpar Classificação.** Remove qualquer configuração de classificação que foi aplicada a essa coluna no painel Colunas Seleccionadas da guia Critérios. Se uma configuração de classificação foi aplicada anteriormente a essa coluna em uma exibição na guia Resultados, essa configuração não será removida.
  - **Limpar todas as classificações em todas as colunas.** Remove qualquer configuração de classificação que foi aplicada a alguma das colunas no painel Colunas Seleccionadas da guia Critérios. Qualquer configuração de classificação que foi aplicada anteriormente a uma coluna em uma exibição da guia Resultados não será removida.

Quando você clica na guia Resultados, a coluna é classificada com base na sua seleção.

### Para reordenar colunas

- Na guia Critérios, arraste as colunas do local atual até um novo local.

**OBSERVAÇÃO:** quando você cria uma nova análise, a ordem das colunas na guia Critérios determina a ordem das colunas na exibição Tabela que é mostrada por padrão quando a guia Resultados é aberta pela primeira vez. No entanto, depois que você abre a guia Resultados no editor de análise, a reordenação das colunas na guia Critérios não muda a ordem das colunas em qualquer exibição da guia Resultados; se desejar reordenar as colunas em uma exibição, será preciso editar a exibição na guia Resultados.

## Combinando Várias Áreas de Assunto em uma Única Análise

A maneira mais simples e rápida de criar e gerar um análise é usar uma única área de assunto. Se as colunas e métricas de dimensão do seu interesse estiverem todas disponíveis em uma única área de assunto, você deverá usar essa área de assunto para criar a análise.

Se seus requisitos de análise não puderem ser atendidos por uma única área de assunto, você poderá criar uma análise que combine informações de duas ou mais áreas de assunto. Você pode criar um análise combinada usando as Operações definidas, que tinham suporte em versões anteriores a 40 e continuam sendo aceitas. Para obter informações sobre como usar Operações Definidas, consulte [Combinando Análises Usando Operações Definidas \(na página 1068\)](#). Começando com a Versão 40, também é possível criar uma análise combinada usando dimensões comuns. Uma *dimensão comum* é uma dimensão que está disponível em todas as áreas de assunto que devem ser combinadas. Uma *dimensão local* é uma dimensão que está disponível em uma ou mais áreas de assunto, mas não está disponível em todas elas. Você pode incluir colunas de dimensões locais, bem como colunas de dimensões comuns em uma análise combinada.

Se desejar usar métricas de várias áreas de assunto, há uma vantagem em usar somente colunas de dimensões comuns, se seus requisitos puderem ser atendidos dessa maneira. Quando uma análise que combina várias áreas de assunto é gerada, consultas separadas são executadas para cada área de assunto na análise e os resultados são mesclados para gerar a análise final. Os dados que são retornados das diferentes áreas de assunto são mesclados usando as dimensões comuns. Se você usar somente colunas das dimensões comuns, o conjunto de resultados retornado por cada consulta da área de assunto será no mesmo nível granular e poderá ser completamente mesclado e renderizado na análise.

Quando você inclui colunas de dimensões locais em sua análise, alguns dos resultados podem aparecer em diferentes níveis granulares.

Ao combinar duas ou mais áreas de assunto em uma única análise, observe os seguintes pontos:

- A área de assunto que você seleciona quando cria uma análise pela primeira vez é conhecida como a área de assunto principal. Qualquer área de assunto que for adicionada posteriormente à análise será conhecida como área de assunto relacionada.
- É possível combinar uma área de assunto em tempo real com outras áreas de assunto em tempo real, bem como combinar uma área de assunto histórico com outras áreas de assunto histórico. Não é possível combinar uma área de assunto em tempo real com uma área de assunto histórico.
- Você deve incluir uma métrica da área de assunto principal e uma métrica de cada uma das áreas de assunto relacionadas na análise combinada. Não é preciso exibir as métricas nem usá-las, mas elas devem ser incluídas. É possível ocultar uma métrica se ela não for necessária na análise.
- Para garantir que os resultados para todas as áreas de assunto estejam no mesmo nível granular, inclua pelo menos uma coluna de, pelo menos, uma dimensão comum na sua análise combinada.
- Quando você selecionar colunas de uma dimensão comum, selecione apenas colunas que estejam disponíveis na mesma dimensão em todas as áreas de assunto.

Em alguns casos, uma dimensão que é comum a duas ou mais áreas de assunto pode não conter o mesmo conjunto de colunas em cada um das áreas de assunto. Nesses casos, é recomendável selecionar apenas colunas que estejam disponíveis na dimensão comum em todas as áreas de assunto.

- Ao selecionar colunas de uma dimensão comum, selecione todas as colunas de uma única área de assunto.
- Se você selecionar colunas de uma ou mais dimensões locais, bem como colunas de uma ou mais dimensões comuns, será necessário ativar a variável de dimensionalidade para a consulta de modo que essa consulta retorne o valor total para as medidas selecionadas. Se você selecionar colunas apenas das dimensões comuns, não será necessário ativar a variável de dimensionalidade. O procedimento mais adiante neste tópico inclui informações sobre como ativar a variável de dimensionalidade para uma consulta.

Para ver um exemplo de como combinar várias áreas de assunto em uma única análise, consulte [Exemplo de Como Combinar Várias Áreas de Assunto em uma Única Análise](#) (consulte [Exemplo de Combinação de Várias Áreas de Assunto em uma Única Análise](#) na página 1067).

O procedimento a seguir descreve como combinar várias áreas de assunto em uma única análise.

**Antes de começar.** Para realizar esse procedimento, sua função de usuário deve ter o privilégio Análise de Áreas de Assunto Inter-relacionadas.

### ***Para combinar várias áreas de assunto em uma única análise***

1 Na guia Critérios ou na guia Resultados do editor de análise, no painel Área de Assunto, clique no ícone Adicionar/Remover Áreas do Assunto.

2 Marque a caixa de seleção para cada uma das áreas de assunto relacionadas que deseja adicionar à análise.

Agora, você pode selecionar as colunas e métricas que deseja na área de assunto principal e nas áreas de assunto relacionadas. Lembre-se de que você deve incluir uma métrica de cada uma das áreas de assunto.

3 Se você selecionou colunas nas dimensões locais e nas dimensões comuns, ao terminar de adicionar as colunas e métricas à análise, faça o seguinte:

a Clique na guia Avançado.

A guia Avançado mostra o código SQL que será enviado ao servidor Oracle BI quando a análise for executada.

b Na guia Avançado, marque a caixa de seleção Dimensionalidade e clique em Aplicar SQL.

O código SQL é atualizado automaticamente para ativar a variável de dimensionalidade, de modo que a consulta retorne o valor total para as medidas selecionadas nas dimensões.

**OBSERVAÇÃO:** Se você não ativar o valor da dimensionalidade e aplicar o SQL ao usar dimensões locais, ou se não adicionar métricas de todas as áreas de assunto envolvidas na análise, é possível que se depare com erros ODBC ou obtenha resultados incorretos. Também é possível obter resultados incorretos quando você combina áreas de assunto para as quais não há relações definidas no nível da área de assunto. Nesses casos, crie uma análise combinada usando operadores SET em vez de obter os resultados de que precisa.

Se desejar remover uma área de assunto relacionada de uma análise, execute as etapas no procedimento a seguir.

#### **Para remover uma área de assunto relacionada de uma análise**

1 Na guia Critérios ou na guia Resultados do editor de análise, exclua a análise de todas as colunas e métricas selecionadas na área de assunto relacionada.

**OBSERVAÇÃO:** Se alguma das colunas ou métricas selecionadas na área de assunto relacionada permanecer na análise, você não poderá remover a área de assunto relacionada da análise.

2 No painel Áreas do Assunto, clique no ícone Adicionar/Remover Áreas do Assunto, e marque a caixa de seleção para a área de assunto relacionada.

#### **Exemplo de Combinação de Várias Áreas de Assunto em uma Única Análise**

Este tópico fornece um exemplo de como você pode combinar várias áreas de assunto. Neste exemplo, a área de assunto Oportunidades e parceiros é combinada com a área de assunto Receitas do Produto da Oportunidade para que você possa exibir a oportunidade com os registros do parceiro da oportunidade, e para cada registro do parceiro da oportunidade, exibir os registros da receita do produto da oportunidade associados também à oportunidade.

**OBSERVAÇÃO:** Para combinar várias áreas de assunto em uma única análise, sua função de usuário deve ter o privilégio Análise de Áreas de Assunto Inter-relacionadas.

1 Crie uma nova análise usando a área de assunto Oportunidades e parceiros.

A área de assunto Oportunidades e parceiros se torna a área de assunto principal para a análise.

2 Clique no ícone Adicionar/Remover Áreas de Assunto e adicione a área de assunto relacionada Receitas do Produto da Oportunidade.

3 Adicione colunas de uma ou mais das seguintes dimensões comuns: Conta, Território da Conta, Campanha, Oportunidade, Propriedade do Usuário, Contato Principal.

Por exemplo, na área de assunto Oportunidades e parceiros, adicione as colunas ID da Conta, Nome da Conta, ID da Oportunidade e Nome da Oportunidade. Observe que você seleciona todas as colunas nas

dimensões comuns de apenas uma área de assunto. Neste exemplo, elas são selecionadas na área de assunto principal Oportunidades e parceiros.

- 4 Adicione colunas de uma ou mais das seguintes dimensões locais:
  - Na área de assunto Oportunidades e parceiros, adicione colunas das dimensões Parceiro da Oportunidade, Contato do Relacionamento e Território.
  - Na área de assunto Receitas do Produto da Oportunidade, adicione colunas das dimensões Receita do Produto da Oportunidade, Produto, Categoria do Produto e Cota.

Por exemplo:

- Na área de assunto principal Oportunidades e parceiros, adicione as seguintes colunas da dimensão Parceiro da Oportunidade: Nome da Conta, Tipo de Conta e Região.
- Na área de assunto relacionada Receitas do Produto da Oportunidade, adicione as colunas Data de Início/Fechamento e % de Probabilidade da dimensão Receita do Produto da Oportunidade e adicione o Nome do Produto da dimensão Produto.

- 5 Adicione métricas da área de assunto principal e da área de assunto relacionada.

Por exemplo:

- Na pasta Métrica da Oportunidade da área de assunto principal Oportunidades e parceiros, adicione Número (nº) de Oportunidades.
- Na pasta Métrica de Receitas do Produto da Oportunidade na área de assunto relacionada Receitas do Produto da Oportunidade, adicione Número (nº) de Produtos.

**OBSERVAÇÃO:** Clicando na guia Resultados nesse ponto, você verá que, como está atualmente configurada, a análise retorna um erro ODBC em vez dos resultados reais. Isso porque a análise usa dimensões locais além das dimensões comuns. Quando a análise usa dimensões locais, você deve ativar a variável de dimensionalidade e aplicar o SQL.

- 6 Clique na guia Avançado, marque a caixa de seleção Dimensionalidade e clique em Aplicar SQL.

- 7 Clique na guia Resultados.

Agora, a análise retorna os resultados que unem os registros da área de assunto Oportunidades e parceiros aos registros das receitas do produto da oportunidade.

### Tópicos relacionados

- [Combinando Várias Áreas de Assunto em uma Única Análise \(na página 1065\)](#)

## Combinando Análises Usando Operações Definidas

Uma análise combinada é uma análise que combina os resultados de vários critérios em uma única análise ao consultar duas ou mais áreas de assunto para gerar um novo resultado. Por meio da utilização dessa técnica, você pode combinar esses critérios, o que permite simular junções que de outra forma não existiriam. Cada coluna de uma análise combinada contém os resultados de várias consultas às áreas de assunto. Cada critério em uma análise combinada pode ser criado com as mesmas áreas de assunto ou com áreas de assunto distintas. Utilizando operadores de conjunto, você pode definir como os conjuntos de dados gerados por cada critério se relacionam entre si.

**OBSERVAÇÃO:** o número de colunas de cada área de assunto deve ser o mesmo e os tipos de dados das colunas que você deseja combinar devem ser os mesmos. Os comprimentos da coluna podem ser diferentes.

A tabela a seguir lista os operadores de Definição e descreve seus efeitos nos resultados.

Operador de definição	Efeito nos resultados
União	Retorna as linhas não duplicadas de todas as colunas.

Operador de definição	Efeito nos resultados
União total	Retorna todas as linhas de todas as colunas, inclusive as linhas duplicadas.
Intersecção	Retorna as linhas que são comuns a todas as colunas.
Menos	Retorna as linhas da primeira coluna que não estão nas outras colunas.

### Para combinar análises

- 1 Na guia Critérios do editor de análise, adicione as colunas que você deseja incluir na análise.
- 2 No painel Colunas Seleccionadas, clique no ícone Combinar resultados com base na união, intersecção e operações de diferença.
- 3 Na caixa de diálogo Área do Assunto, selecione uma área de assunto que contenha os dados que você deseja combinar às colunas em sua análise.  
A área do assunto pode ser a mesma área do assunto da qual as colunas existentes no relatório foram tiradas ou uma área do assunto diferente.  
A página Operações definidas é exibida.
- 4 No painel Área do Assunto, adicione as colunas que deseja combinar com as colunas que você já selecionou para a análise.
- 5 Clique no ícone União e selecione o tipo de operação.
- 6 (Opcional) Para alterar o cabeçalho ou editar outras propriedades da coluna combinada, siga este procedimento:
  - a Clique no link Colunas do Resultado.
  - b Na lista de opções suspensa da coluna, selecione Propriedades da Coluna.
- 7 Clique na guia Resultados para exibir as colunas em uma tabela no layout composto da análise.

Mais informações sobre como combinar análises disponíveis em My Oracle Support, como se segue:

- Para obter informações gerais sobre como combinar análises, consulte o Doc ID 2319063.1.
- Para obter informações sobre quando pode ser conveniente criar uma análise combinada, consulte o Doc ID 2319069.1.
- Para obter informações sobre como criar uma análise combinada, consulte o Doc ID 2319046.1.
- Para obter informações sobre como criar uma análise combinada com relatório nulo (negativo), consulte o Doc ID 2319040.1.
- Para obter informações sobre como escrever fórmulas de coluna do resultado em uma análise combinada, consulte o Doc ID 2319061.1.
- Para obter informações sobre alterações no layout a serem consideradas em uma análise combinada, consulte o Doc ID 2319065.1.

## Step 2: Reviewing Results and Creating Layouts

After you define the criteria for your analysis, you can edit the compound layout for the analysis in the Results tab of the analysis editor. When you first open the Results tab after selecting the criteria for a new analysis, the results are shown in a Table view. The Table view inherits the formats, sorting, and other options that you specified in the Criteria tab.

A Title view is also included. If you already saved the analysis, then the Title view shows the name of the analysis. Otherwise, the Title view is blank. You can edit the Title view and the Table view, or you can delete them if you wish. You can also add more views to the compound layout.

**NOTE:** If the criteria and filters that you set up for an analysis result in no data being returned, then no views are displayed when you first open the Results tab. Instead, a message is displayed. You can create a custom message that is displayed when no data is returned, for more information, see [Creating Custom Messages for No Data in Analyses](#) (consulte [Criando Mensagens Personalizadas para Quando Não há Dados em Análises na página 1115](#)).

You can add multiple views to a compound layout. You can also create multiple compound layouts for a single analysis. For example, one compound layout might include a Graph view and a Title view, and another compound layout might include a Graph view and a Narrative view. When you add the analysis to a dashboard page, you can select the compound layout that you want to include on that page.

The following table describes the types of views that you can add to a compound layout for an analysis.

View	Description
Title	Use this view to include a title and subtitle, a saved name for the results, and a custom logo to identify the results, and timestamps. For result-specific help, you can include a URL that links to any HTML page or site that contains information about the analysis or the results.
Table	Use this view to display data in a column format. You can select to display a page of information at a time, which is convenient for larger result sets, and control the size of the page and the position of the paging controls. Table views are supported in a wide variety of formats and can include graphics, links, and so on.
Pivot Table	Use this view if you want to be able to take row, column and section headings and swap them around to obtain different perspectives. You can drag and drop headings to pivot results, preview them, and apply the settings. Users can navigate through pivot tables and drill down into information. Users can create complex pivot tables that show aggregate and nonrelated totals next to the pivoted data, allowing for flexible analysis. For an interactive result set, elements can be placed in pages, allowing users to select elements. Like the Table view, elements can be formatted.
Performance Tile	<p>Use this view to display a single aggregate measure value that immediately reveals summary metrics that you might also present in more detail within a dashboard view.</p> <p>Performance Tile views can help to do the following:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Chame a atenção do usuário para fatos simples e básicos de modo direto e destacado no bloco.</li> <li>■ Comunique o status por meio de formatação simples usando cor, rótulos e estilos limitados, ou por meio de formatação condicional da cor de fundo ou do valor de medida para destacar o bloco visualmente. Por exemplo, se a receita não estiver acompanhando a meta, o valor da receita poderá aparecer em vermelho.</li> <li>■ Responda aos prompts e filtros para tornar os resultados mais relevantes ao usuário.</li> </ul>

View	Description
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Ofereça suporte a um valor único, agregado ou calculado.</li> </ul>
Treemap	<p>Use this view to display a space-constrained, two-dimensional visualization for hierarchical structures with multiple levels.</p> <p>Treemap views have the following characteristics:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Estão limitados por uma área predefinida e exibem dois níveis de dados.</li> <li>■ Podem conter blocos retangulares. O tamanho do bloco se baseia em uma medida e a cor do bloco se baseia em uma segunda medida.</li> <li>■ Eles são semelhantes a um gráfico de plotagem de dispersão no qual a área do mapa está restrita, e o gráfico permite visualizar grandes quantidades de dados e identificar rapidamente tendências e anomalias dentro desses dados.</li> </ul>
Trellis	<p>Use this view to display multidimensional data as a set of cells in a grid, with each cell displaying a subset of data shown as graphs or numbers.</p> <p>The following types of Trellis views are available:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Treliça Simples.</b> As exibições Treliça Simples serão apropriadas se você desejar fazer uma comparação entre semelhantes em um conjunto de dados. Uma exibição Treliça Simples mostra um único tipo de gráfico interno, por exemplo, uma grade de vários gráficos de barra. Os gráficos internos sempre usam um eixo comum; isto é, os gráficos têm uma escala sincronizada.</li> <li>■ <b>Treliça Avançada.</b> As exibições Treliça Avançada serão apropriadas se você desejar monitorar tendências e ver padrões em um conjunto de dados. Uma exibição Treliça Avançada mostra uma grade de pequenos minigráficos. As medidas podem ser mostradas como números ou representadas em vários tipos de minigráficos. Em uma exibição Treliça Avançada, cada coluna de medida opera independentemente para fazer drill, escalar o eixo, etc.</li> </ul>
Graph	<p>Use this view to display numeric information visually, which makes it easier to understand large quantities of data. You can control the title, the location of the legend, axis titles, and data labels in the Graph view. You can also control the size and scale of the graph, and control colors using a style sheet. In addition, you can drill down into the results. A graph is displayed on a background, called the graph canvas.</p>

View	Description
Gauge	<p>Use this view to show results as gauges, such as dial, bar, and bulb-style gauges. Due to its compact size, a gauge is often more effective than a graph for displaying a single data value. As well as displaying the data visually, a gauge also displays the result in numeric form.</p> <p>Gauges identify problems in data. A gauge usually plots one data point with an indication of whether that point falls in an acceptable or unacceptable range. Thus, gauges are useful for showing performance against goals.</p> <p>Depending on the data in the analysis, a Gauge view might consist of multiple gauges in a gauge set. For example, if you create a Gauge view to show the sales data for the last twelve months, the Gauge view consists of twelve gauges, one for each month. If you create a Gauge view to show the total sales in the country, then the Gauge view consists of one gauge.</p> <p>A gauge or gauge set is displayed on a background, called the gauge canvas.</p>
Funnel	<p>Use this view to display a three-dimensional graph that represents target and actual values using volume, level and color. It is useful for depicting target values that decline over time, such as a sales pipeline.</p>
Map	<p>Use this view to display records that contain addresses as data points on a map. Information from the analysis appears as tooltip text when users rest their pointer on the data points.</p>
Filters	<p>Use this view to show the filters that are in effect for the analysis.</p>
Selection Steps	<p>Use this view to display the selection steps that are in effect for the analysis. Selection steps, like filters, allow you to obtain results that answer particular questions.</p> <p>Selection steps are applied after the query is aggregated.</p>
Column Selector	<p>Use column selectors to allow users to dynamically change which columns are displayed in the analysis. This allows users to analyze data along several dimensions and dynamically alter the content of the results.</p>
View Selector	<p>Use this view to allow users to select a specific view of the results from among the saved views. When placed on a dashboard, the View Selector view appears as a drop-down list where users can make a selection.</p>
Legend	<p>Use this view to document the meaning of special formatting used in results, such as the meaning of custom colors applied to gauges.</p>
Narrative	<p>Use this view to display the results as one or more paragraphs of text. You can enter a sentence with placeholders for each column in the results, and specify how rows should be separated. You can incorporate custom HTML or JavaScript to specify how information is displayed.</p>

View	Description
Ticker	Use this view to display the results as a ticker or marquee, similar in style to the stock tickers that run across many financial sites on the Web. This view is useful for calling attention to results and for late-breaking information. You can control what information is presented and how it scrolls across the page. This view supports a variety of formats and can include graphics, links, and so on.
Static Text	Use this view to include static text in the results. You can use HTML to include banners, tickers, Active-X objects, Java applets, links, instructions, descriptions, graphics, and so on, in the results.

### For More Information

Click a topic to see step-by-step instructions to do the following:

- Adding and Editing Views (consulte [Adicionando e Editando Exibições](#) na página 1074)
- Adding Titles to Results (consulte [Adicionando títulos aos resultados](#) na página 1078)
- Adding Tables to Results (consulte [Adicionando tabelas aos resultados](#) na página 1079)
- Showing Results in Performance Tile Views (consulte [Mostrando Resultados em Exibições de Bloco de Desempenho](#) na página 1080)
- Showing Results in Treemap Views (consulte [Mostrando Resultados em Exibição de Mapa de Árvore](#) na página 1081)
- Showing Results in Trellis Views (consulte [Mostrando Resultados nas Exibições de Treliza](#) na página 1082)
- Showing Results in Graph Views (consulte [Mostrando Resultados nas Exibições de Gráfico](#) na página 1083)
- Showing Results in Pivot Table Views (consulte [Mostrando Resultados em Exibições de Tabela Dinâmica](#) na página 1088)
- Showing Results in Gauge Views (consulte [Mostrando Resultados nas Exibições de Indicador](#) na página 1096)
- Showing Filters Applied to Analytics Results (consulte [Mostrando filtros aplicados aos resultados analíticos](#) na página 1097)
- Adding Markup Text to Results (consulte [Adicionando texto de marcação aos resultados](#) na página 1097)
- Adding Legends to Reports Using Legend View (consulte [Adicionando legendas aos relatórios usando a exibição de Legenda](#) na página 1100)
- Allowing Users to Change Columns in Analyses (Column Selector View) (consulte [Permitindo que os Usuários Alterem Colunas em Análises \(Exibição Seletor de Coluna\)](#) na página 1100)
- Allowing Users to Select a Specific View Using View Selector View (consulte [Permitindo que usuários selecionem uma exibição específica usando a exibição de Seletor de exibição](#) na página 1101)
- Showing Results in Funnel Views (consulte [Mostrando Resultados nas Exibições de Caminho](#) na página 1102)
- [Showing Results in Map Views \(na página 1103\)](#)
- [Adding Narrative Text to Results](#) (consulte [Adicionando texto narrativo aos resultados](#) na página 1105)
- Showing Results in Ticker Views (consulte [Mostrando Resultados nas Exibições de Letreiro Digital](#) na página 1107)
- Specifying Right-Click Interactions for Users (consulte [Especificando Interações de Clique com o Botão Direito do Mouse para Usuários](#) na página 1110)
- Linking Master and Detail Views (consulte [Vinculando Exibições Mestras e de Detalhes](#) na página 1111)
- Creating Groups and Calculated Items (consulte [Criando Grupos e Itens Calculados](#) na página 1113)
- Creating Calculated Measures (consulte [Criando Medidas Calculadas](#) na página 1113)
- Creating Selection Steps (consulte [Criando Etapas de Seleção](#) na página 1114)

- [Creating Custom Messages for No Data in Analyses](#) (consulte [Criando Mensagens Personalizadas para Quando Não há Dados em Análises](#) na página 1115)

See the following topics for related information:

- [About the Recommended Visualization and Best Visualizations Options](#) (consulte [Sobre a Visualização Recomendada e as Melhores Opções de Visualização](#) na página 1075)
- [About Drop Targets in View Editors](#) (consulte [Sobre Áreas de Destino em Editores de Exibição](#) na página 1075)

## Adicionando e Editando Exibições

É possível adicionar várias exibições de resultados a uma apresentação composta de uma análise, como gráficos e tabelas dinâmicas que permitem a você e outros usuários que executam a análise observar os resultados de maneira mais significativa, usando os recursos de apresentação de diversas exibições. Para obter informações sobre os tipos de exibição que estão disponíveis, consulte [Etapa 2: Revisando Resultados e Criando Layouts](#) (consulte [Step 2: Reviewing Results and Creating Layouts](#) na página 1069).

Cada tipo de exibição tem seu próprio editor. Cada editor de exibição contém funcionalidade exclusiva para o tipo de exibição em questão, mas também pode conter funcionalidade que seja igual entre os tipos de exibição.

O procedimento a seguir descreve como adicionar uma exibição a uma apresentação composta.

### *Para adicionar uma exibição a uma apresentação composta*

- 1 Se a análise à qual você deseja adicionar uma exibição não estiver aberta no editor de análise, siga este procedimento:
  - a Clique na guia Analytics.
  - b Na Página Inicial, clique em Catálogo e localize a análise.
  - c Clique no ícone Editar na barra de ferramentas.  
O editor de análise é aberto.
- 2 No editor de análise, clique na guia Resultados.
- 3 Clique no ícone Nova Exibição e selecione a exibição que deseja adicionar.  
A nova exibição aparece na parte inferior da apresentação composta.

O procedimento a seguir descreve como editar uma exibição.

### *Para editar uma exibição*

- 1 No editor de análise, clique na guia Resultados.
- 2 Clique no ícone Editar Exibição da exibição que deseja editar.  
O editor da exibição é aberto.
- 3 No editor de exibição, faça as alterações desejadas na exibição e clique em Concluído para fechar o editor.

**OBSERVAÇÃO:** quando você clica em Concluído, as alterações na exibição são salvas temporariamente. As alterações não serão salvas de modo permanente enquanto a análise não for salva.

**DICA:** durante o tempo que o editor de exibição estiver aberto, é possível desfazer qualquer alteração feita na exibição que ainda não tenha sido salva, bastando clicar em Reverter.

- 4 Para mover a exibição para outro local dentro da apresentação composta, arraste-a e solte-a no novo local.
- 5 Para formatar a aparência da exibição, clique no ícone Contêiner de Formato da exibição.  
Você pode especificar Célula, Borda, Plano de fundo e Opções de formatação adicionais (Comprimento, Altura, Recuo, Preenchimento à direita, Preenchimento superior, Preenchimento inferior).

- 6 Para definir as propriedades de uma exibição, clique no respectivo ícone Propriedades da Exibição.
- 7 Para remover a exibição da apresentação composta, clique no ícone de X vermelho da exibição.

**OBSERVAÇÃO:** clicar no ícone de X vermelho de uma exibição remove-a da apresentação composta, mas não a exclui da análise. A exibição permanece disponível no painel Exibições, no canto inferior esquerdo do editor de análise, para que você possa adicioná-la facilmente de volta em uma apresentação composta da análise, se desejado.

- 8 Para excluir a exibição permanentemente da análise, selecione a exibição no painel Exibições e clique no ícone de X vermelho.

## Sobre a Visualização Recomendada e as Melhores Opções de Visualização

Se você souber o tipo de exibição que deseja adicionar a uma análise, será possível selecioná-lo diretamente no menu Nova Exibição da guia Resultados do editor de análise. Como alternativa, é possível usar as opções Visualização Recomendada e Melhor Visualização para ajudar na escolha do melhor tipo de exibição para a sua análise. No contexto do Analytics no Oracle CRM On Demand, uma *visualização* é uma representação dos dados. No submenu Visualização Recomendada, é possível selecionar a opção que melhor descreve o que você pretende ilustrar com a exibição que está criando. Cada possível tipo de exibição recebe uma pontuação com base em um conjunto de regras predefinido e nos critérios selecionados para a sua análise. Uma lista classificada de exibições recomendadas é gerada automaticamente, e você pode fazer suas escolhas nela. Os tipos de exibição que não recebem uma pontuação acima de um determinado nível são excluídos da lista de exibições recomendadas.

Se não desejar escolher em um conjunto de exibições sugeridas, você poderá selecionar a opção Melhor Visualização para ter imediatamente o melhor tipo de exibição criado. A opção Melhor Visualização cria automaticamente o tipo mais adequado de exibição com base nos critérios selecionados para a sua análise.

## Sobre Áreas de Destino em Editores de Exibição

O painel Apresentação em um editor de exibição pode conter uma ou mais áreas de destino, dependendo do tipo de exibição. Uma *área de destino* é uma área em que você coloca uma ou várias colunas para especificar a posição e a finalidade delas na apresentação.

As áreas de destino são as seguintes:

- **Prompts do tipo de exibição.** Por exemplo, Prompts de Tabela para uma exibição Tabela. Os campos nessa área de destino fornecem um conjunto interativo de resultados que permite aos usuários que exibem a análise selecionar dados que querem mostrar. Os valores das colunas que são exibidas nessa área de destino são usados como os critérios iniciais. Em uma exibição, esses valores são mostrados em uma lista suspensa para seleção.
- **Seções.** Os campos nessa área de destino preenchem as áreas que dividem a exibição em seções. Nas exibições Gráfico, Indicador e Caminho, você pode optar por mostrar as colunas que solta na área de destino Seções como um controle deslizante da seção, em vez de seções individuais, marcando a caixa de seleção Exibir como Controle Deslizante.
- **Área do tipo de exibição.** Por exemplo, Tabela para uma exibição Tabela. Essa área de destino simula a área de plotagem ou o corpo da exibição em si, além de ajudar a ver como será a aparência da exibição. Para uma exibição Tabela, essa área contém a área de destino Colunas e Medidas, que contém todas as colunas na exibição. Em uma exibição Tabela, todas as medidas são tratadas como colunas. Para todas as outras exibições, essa área contém as seguintes áreas de destino:
  - **Área de destino de medidas.** Os campos nessa área de destino preenchem a parte de uma exibição que contém os dados resumidos. Dependendo do tipo de exibição, essa área pode incluir uma única área de destino Medidas (por exemplo, para exibições Tabela Dinâmica) ou pode conter subáreas de destino (por exemplo, Barras e Linhas dos gráficos de linhas/barras). Arraste e solte colunas de medida para essas áreas de destino.

- **Excluído.** Os campos nessa área de destino são colunas que são excluídas dos resultados da exibição, mas permanecem como parte da análise.
- **Outras áreas de destino.** Outras áreas de destino são usadas para resumir as colunas nas áreas de destino Medidas. As outras áreas de destino que são mostradas em uma exibição dependem do tipo de exibição, conforme descrito na tabela a seguir.

Exibir	Áreas de Destino
Tabela dinâmica	Inclui as seguintes áreas de destino: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Colunas. Mostra uma coluna em uma orientação de coluna. As exibições Tabela Dinâmica podem conter várias colunas.</li> <li>■ Linhas. Mostra uma coluna em uma orientação de linha. As exibições Tabela Dinâmica podem conter várias linhas.</li> </ul>
Medidor	Linhas. Mostra as colunas que são exibidas nos indicadores.
Gráfico de linhas, área, linhas/barras, linhas de série temporal, Pareto, dispersão ou bolha	Inclui as subáreas de destino a seguir na área de destino principal. Os nomes de destino diferem de acordo com o tipo de gráfico. Por exemplo, Agrupar por Bolhas para gráficos de bolhas e Pontos para gráficos de dispersão: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Agrupar por. Coloque os rótulos de eixo em grupos. Por exemplo, em um gráfico de barras verticais cujos critérios incluem a coluna Região, Distrito e Dólares, se essa área de destino contiver a coluna Região, os dados serão agrupados por região no eixo horizontal.</li> <li>■ Variar Cor por. (Não ativado para gráficos Pareto.) Mostra o valor de cada coluna ou a combinação de valores da coluna em cores diferentes.</li> </ul>
Gráfico de radar	Seções de Radar. Mostra valores da coluna como pontos em cada linha ao longo de um raio do círculo.
Gráfico de pizza	Inclui as seguintes áreas de destino: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Pizzas. Mostra o valor de cada coluna ou a combinação de valores da coluna como uma pizza separada.</li> <li>■ Fatias. Mostra o valor de cada coluna ou a combinação de valores da coluna como uma fatia separada da pizza.</li> </ul>
Gráfico de Cascata	Agrupar por. Coloque os rótulos de eixo em grupos.
Funil	Estágio. Mostra o valor de cada coluna como um estágio no caminho.

Exibir	Áreas de Destino
Trelença	<p>Inclui as seguintes áreas de destino:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Colunas. Mostra uma coluna em uma orientação de coluna. As trelenças podem conter várias colunas.</li> <li>■ Linhas. Mostra uma coluna em uma orientação de linha. As trelenças podem conter várias linhas.</li> </ul> <p>Inclua as seguintes subáreas de destino na área de destino principal Visualização para exibições Trelença Simples:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Agrupar por. Coloque as medidas em grupos.</li> <li>■ Colorir por. Mostra cada medida em uma cor diferente; por exemplo, em um gráfico de barras verticais de uma trelença, todas as barras de uma medida são azuis, enquanto as barras que mostram outra medida são vermelhas. Em um gráfico de dispersão, use essa área de destino para variar os pontos por cor. Em um gráfico de bolha, use essa área de destino para variar as bolhas por cor.</li> <li>■ Eixo da Barra. Em um gráfico de linhas/barras que compara duas medidas, por exemplo, receita e quantidade cobrada por região, mostra uma das duas medidas, como Receita.</li> <li>■ Eixo da Linha. Em um gráfico de linhas/barras que compara duas medidas, por exemplo, receita e quantidade cobrada por região, mostra uma das duas medidas, como Quantidade Cobrada.</li> <li>■ Pizzas. Em um gráfico de pizza, a inclusão de uma dimensão cria várias pizzas.</li> <li>■ Fatias. Em um gráfico de pizza, mostra medidas como fatias de cores variadas dentro das pizzas.</li> <li>■ Pontos. Em um gráfico de dispersão, mostra dimensões como pontos. O valor de cada dimensão é mostrado como um ponto.</li> <li>■ Eixo Horizontal. Os valores de medida controlam a posição horizontal dos valores. Em um gráfico de dispersão, você pode soltar uma medida nessa área. Em um gráfico de bolha, cada medida nessa área de destino é mostrada como bolha.</li> <li>■ Eixo Vertical. Em um gráfico de dispersão, mostra uma de duas medidas, como um ponto. Em um gráfico de bolha, mostra uma de três medidas como uma bolha.</li> <li>■ Bolhas. Em um gráfico de bolha, mostra medidas como bolhas de tamanhos variados.</li> <li>■ Tamanho. Em um gráfico de bolha, mostra uma de três medidas como o tamanho de uma bolha.</li> </ul> <p>Inclua as seguintes subáreas de destino na área de destino principal Visualização para exibições Trelença Avançada:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Áreas. Em um micrográfico de área, mostra colunas como áreas.</li> <li>■ Barras. Em um micrográfico de barras, mostra colunas como barras.</li> <li>■ Linhas. Em um micrográfico de linhas, mostra colunas como linhas.</li> </ul>
Bloco de Desempenho	Medida. Mostra o valor específico da coluna que é exibida no bloco.

Exibir	Áreas de Destino
Mapa de árvores	<p>Inclui estas áreas de destino:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Agrupar por. Representa o nível superior dos dados hierárquicos que são fatiados para gerar ou descrever um contêiner de valores agregados. Os valores agregados são exibidos como blocos retangulares.</li> <li>■ Dimensionar por. Representa a distribuição dos blocos dentro de seu pai. O tamanho dos filhos é sempre igual ao tamanho de seus pais.</li> <li>■ Colorir por. Representa uma distribuição de valores por todos os blocos no mesmo nível.</li> </ul>

Além disso, cada área do tipo de exibição, exceto para as áreas Tabela, Gráfico de Cascata, Gráfico Pareto, Mapa de Árvore e Treliza (Simples), contém o elemento Rótulos de Medida. O elemento Rótulos de Medida representa os rótulos de todas as colunas de medidas nas áreas de destino da área Medidas. É possível modificar como um rótulo de medida é mostrado em uma exibição arrastando o elemento Rótulos de Medida da área de destino e soltando-o em outra. Por exemplo, em um gráfico de barras verticais, é possível mostrar cada rótulo de medida em uma cor diferente arrastando e soltando o elemento Rótulos de Medida para a área de destino Variar Cor por. Nas exibições Tabela Dinâmica, também é possível editar o formato dos rótulos de medida ou ocultá-los.

### Adicionando títulos aos resultados

Use a exibição de Título para adicionar aos resultados um título, subtítulo, logotipo, link para uma página de ajuda on-line personalizada e marcadores de data e hora. Os títulos e subtítulos podem ser formatados.

Uma exibição de Título é sempre adicionada aos resultados, como a primeira exibição.

#### Para trabalhar com uma exibição de Título

- 1 Na guia Resultados, execute uma das seguintes ações:
  - Para adicionar uma nova exibição de título, clique no botão Nova exibição e selecione Título na lista suspensa.
  - Para editar uma exibição de título existente, localize a exibição de título e clique no botão Editar exibição.
- 2 Na caixa de texto Título, insira o texto que será exibido como o título.  
Se você não especificar um título, será usado o nome do relatório salvo. Para os relatórios não salvos, a caixa de texto Título fica em branco.
- 3 Caso não queira que o nome do relatório salvo seja exibido, desmarque a caixa de seleção Exibir nome salvo.  
Se a caixa de seleção for marcada, o nome salvo será exibido abaixo do texto da caixa de texto Título (se o texto existir).
- 4 (Opcional) Para exibir uma imagem de logotipo ou outro gráfico, especifique o caminho apropriado na caixa de texto Logotipo.  
A imagem é exibida à esquerda da caixa de título. A imagem ou o gráfico deverá ser acessível a todos os usuários que visualizam o relatório.
- 5 (Opcional) Na caixa de texto Subtítulo, insira o texto que será exibido como subtítulo.  
O texto do subtítulo será exibido depois do título real, em uma nova linha.
- 6 Para incluir formatação adicional no título ou subtítulo, siga este procedimento:
  - a Clique nos botões de edição à direita das caixas de diálogo Título e Subtítulo.
  - b Selecione as opções de fonte, célula e borda e clique em OK.

**OBSERVAÇÃO:** Se você inserir uma nova legenda, esta substituirá o título ou subtítulo original.

- 7 Para exibir a data ou hora da execução do relatório, selecione uma das opções de marcador de data e hora na lista suspensa Hora do início.
- 8 Se você deseja fornecer um link para ajuda personalizada ou outras informações relacionadas ao relatório, insira a URL apropriada na caixa de texto URL da ajuda.  
A URL deverá ser acessível a todos os usuários que visualizarão o relatório.
- 9 Quando terminar, salve o relatório com a exibição de Título.

### Adicionando tabelas aos resultados

Use a exibição de Tabela para mostrar resultados em uma tabela padrão. Os usuários podem navegar e fazer drill-down dos resultados. Você pode adicionar um total geral e totais de coluna, especificar cabeçalhos personalizados de tabela e de coluna e alterar a fórmula ou a regra de agregação de uma coluna. Além disso, pode editar as propriedades de uma coluna para controlar a aparência e o layout de uma coluna e seu conteúdo, além de especificar a formatação que deverá aplicada somente se o conteúdo da coluna atender a determinadas condições.

Também é possível especificar controles de paginação e o número de linhas por página, especificar se os títulos de coluna e tabela serão mostrados e aplicar o estilo de linha à tabela. Quando o estilo de linha é aplicado, um fundo verde é usado alternadamente nas linhas da tabela. Você pode alterar a cor se desejar. O estilo da linha facilita a leitura da tabela.

Uma exibição Tabela é adicionada aos resultados automaticamente, como a segunda exibição. No entanto, é possível excluir a exibição Tabela se desejar.

O total geral das colunas com a regra de agregação Média será diferente nas exibições Tabela e Tabela dinâmica. Na exibição de Tabela, o total geral de uma coluna com uma regra de agregação Média é calculado pelo banco de dados (como uma soma dividida por um número). Na exibição de Tabela dinâmica, o total geral é a média das linhas do grupo de resultados.

O procedimento a seguir descreve como editar uma exibição Tabela.

#### Para editar uma exibição Tabela

- 1 Se a exibição ainda não estiver no layout composto, adicione-a.  
Para obter instruções sobre como adicionar exibições, consulte [Adicionando e Editando Exibições \(na página 1074\)](#).
- 2 Na guia Resultados do editor de análise, clique no ícone Editar Exibição para a exibição Tabela.  
O editor da exibição Tabela é aberto.
- 3 No painel Layout, arraste os campos e solte-os na área de destino conforme a necessidade.
- 4 Para especificar totais, siga o seguinte procedimento:

**OBSERVAÇÃO:** por padrão, nenhum total é especificado, e a dica de ferramenta para o ícone de totais é Sem Totais. Quando você adiciona um total, a dica de ferramenta muda apropriadamente.

- Para adicionar um total geral, na seção Colunas e Medidas do painel Layout, clique no ícone de totais e selecione o local para o total.
- Para adicionar totais para uma coluna individual, clique no ícone de totais dessa coluna e selecione o local para o total. Em seguida, clique no ícone Mais Opções da coluna, selecione Regra de Agregação e certifique-se de que a opção Total Baseado no Relatório esteja selecionada.

**OBSERVAÇÃO:** o ícone de totais é disponibilizado apenas para colunas que podem ser *totalizadas por*. Normalmente, essa é uma coluna com valores repetidos que são somados para obter um total. Além disso,

se a opção **Total Baseado no Relatório** não estiver selecionada, o sistema calculará o total com base no conjunto inteiro de resultados, antes de aplicar filtros às medidas.

- 5 Para editar as propriedades de uma coluna, ou para especificar a formatação a ser aplicada se o conteúdo da coluna atender a determinadas condições, clique no ícone Mais Opções da coluna e selecione Propriedades da Coluna.

A caixa de diálogo Propriedades da Coluna é aberta, onde é possível fazer as suas seleções. Para obter mais informações sobre como formatar colunas e adicionar formatações condicionais, consulte [Editando propriedades da coluna \(na página 1051\)](#).

- 6 Para editar as propriedades da seção:
  - a Clique no ícone Propriedades da Seção.
  - b Faça as suas seleções para as propriedades e clique em OK.
- 7 Para editar as propriedades da tabela, clique no ícone Propriedades da Exibição Tabela na barra de ferramentas.
- 8 Na caixa de diálogo Propriedades da Tabela, faça as suas seleções para as propriedades e clique em OK. É possível especificar o seguinte:
  - O método a ser usado para procurar dados, ou os controles de rolagem ou de paginação.
  - O formato do cabeçalho da coluna e se o nome da área de assunto está incluído no cabeçalho da coluna.
  - Se os valores nulos serão exibidos.
  - Se o estilo da linha será usado.

Se desejar alterar a cor a ser usada para o plano de fundo nas linhas alternadas, clique no botão de formatação ao lado da caixa de seleção Estilo da Linha e selecione a cor desejada.
  - Se os valores duplicados serão exibidos.
  - Se a vinculação de detalhes mestre será usada.
- 9 Quando terminar de fazer as alterações, clique em Concluído para fechar o editor da exibição Tabela.
- 10 Salve a análise.

## Mostrando Resultados em Exibições de Bloco de Desempenho

Uma exibição Bloco de Desempenho mostra um único valor de medida agregado que revela imediatamente as métricas resumidas. Essa exibição pode ajudar no seguinte:

- Chame a atenção do usuário para fatos simples e básicos de modo direto e destacado no bloco.
- Comunique o status por meio de formatação simples usando cor, rótulos e estilos limitados, ou por meio de formatação condicional da cor de fundo ou do valor de medida para destacar o bloco visualmente. Por exemplo, se a receita não estiver acompanhando a meta, o valor da receita poderá aparecer em vermelho.
- Responda aos prompts e filtros para tornar os resultados mais relevantes ao usuário.
- Ofereça suporte a um valor único, agregado ou calculado.

Você deve configurar a agregação e os filtros na guia Critérios a fim de garantir que o valor de medida correto seja exibido no bloco. Se uma ou várias medidas forem incluídas na análise da guia Critérios, a primeira medida na guia Critérios será selecionada, por padrão, para a exibição Bloco de Desempenho. Se nenhuma medida tiver sido adicionada à análise, você poderá adicionar uma quando editar a exibição Bloco de Desempenho. É possível adicionar várias exibições Bloco de Desempenho a uma apresentação composta, com uma medida em cada exibição Bloco de Desempenho.

### Para editar uma exibição Bloco de Desempenho

- 1 Se a exibição ainda não estiver no layout composto, adicione-a.

Para obter instruções sobre como adicionar exibições, consulte [Adicionando e Editando Exibições \(na página 1074\)](#).

- 2 Na guia Resultados do editor de análise, clique no ícone Editar Exibição para a exibição Bloco de Desempenho.  
O editor da exibição Bloco de Desempenho é aberto.
- 3 Para adicionar uma medida ou alterar a medida da exibição, siga este procedimento:
  - a Para usar uma medida que ainda não está presente na análise, arraste a nova medida do painel Áreas do Assunto e solte-a na área de destino Medidas.
  - b Para selecionar uma medida diferente dentre aquelas que já estão presentes na análise, selecione-a na lista suspensa da área de destino Medidas.
- 4 No painel Estilos, selecione o tamanho do bloco de desempenho e selecione um estilo de tema.
- 5 Clique no ícone Propriedades do Bloco de Desempenho na barra de ferramentas.
- 6 Na caixa de diálogo Propriedades do Bloco de Desempenho:
  - a Faça as suas seleções.
  - b Se desejar alterar os padrões transferidos da página Critérios ou adicionar formatação condicional, clique no link Editar Formatação Condicional para abrir a caixa de diálogo Formatação Condicional.
- 7 Quando terminar de fazer alterações na caixa de diálogo Propriedades do Bloco de Desempenho, clique em OK.
- 8 Clique em Concluído para fechar o editor da exibição Bloco de Desempenho.
- 9 Salve a análise.

### Mostrando Resultados em Exibição de Mapa de Árvore

As exibições Mapa de Árvore organizam dados hierárquicos agrupando os dados em retângulos conhecidos como blocos. As exibições de mapa de árvore têm as seguintes características:

- Estão limitados por uma área predefinida e exibem dois níveis de dados.
- Podem conter blocos retangulares. O tamanho do bloco se baseia em uma medida e a cor do bloco se baseia em uma segunda medida.
- Eles são semelhantes a um gráfico de plotagem de dispersão no qual a área do mapa está restrita, e o gráfico permite visualizar grandes quantidades de dados e identificar rapidamente tendências e anomalias dentro desses dados.

Dois estilos de exibição Mapa de Árvore estão disponíveis:

- **Quantização de Percentil.** Especifica se a cor dos blocos dentro da exibição Mapa de Árvore é mostrada como uma quantia de percentil.
- **Preenchimento de Cor Contínuo.** Especifica se os blocos na exibição Mapa de Árvore são mostrados como um esquema de cor gradiente. A cor gradiente de valor baixo é o valor mínimo para a medida Colorir por selecionada. A cor gradiente de valor alto é o valor máximo para a medida Colorir por selecionada.

### Para editar uma exibição Mapa de Árvore

- 1 Se a exibição ainda não estiver no layout composto, adicione-a.  
Para obter instruções sobre como adicionar exibições, consulte [Adicionando e Editando Exibições \(na página 1074\)](#).
- 2 Na guia Resultados do editor de análise, clique no ícone Editar Exibição para a exibição Mapa de Árvore.  
O editor da exibição Mapa de Árvore é aberto.
- 3 No painel Layout, no campo Estilo, selecione Quantização de Percentil ou Preenchimento de Cor Contínuo.
- 4 Se você selecionou Quantização de Percentil na etapa anterior, na lista Quantias, selecione o número de quantias a serem mostradas na exibição Mapa de Árvore.

Você pode selecionar um inteiro, Quartil (4) ou Decil (10). Os valores vão de 2 a 12. O número de quantias selecionadas corresponde ao número de cores na exibição Mapa de Árvore.

- 5 Altere as opções Agrupar por, Dimensionar por e Colorir por conforme a necessidade de atender aos seus requisitos.
- 6 Clique no ícone Propriedades da Exibição Mapa de Árvore na barra de ferramentas.
- 7 Na caixa de diálogo Propriedades do Mapa de Árvore, faça as seleções e clique em OK.
- 8 Clique em Concluído para fechar o editor da exibição Mapa de Árvore.
- 9 Salve a análise.

## Mostrando Resultados nas Exibições de Treliça

Uma exibição Treliça mostra dados multidimensionais como um conjunto de células em uma grade, com cada célula exibindo um subconjunto de dados mostrados como gráficos ou números. Os seguintes tipos de exibição Treliça estão disponíveis:

- **Treliça Simples.** As exibições Treliça Simples serão apropriadas se você desejar fazer uma comparação entre semelhantes em um conjunto de dados. Uma exibição Treliça Simples mostra um único tipo de gráfico interno, por exemplo, uma grade de vários gráficos de barra. Os gráficos internos sempre usam um eixo comum; isto é, os gráficos têm uma escala sincronizada.
- **Treliça Avançada.** As exibições Treliça Avançada serão apropriadas se você desejar monitorar tendências e ver padrões em um conjunto de dados. Uma exibição Treliça Avançada mostra uma grade de pequenos minigráficos. As medidas podem ser mostradas como números ou representadas em vários tipos de minigráficos. Em uma exibição Treliça Avançada, cada coluna de medida opera independentemente para fazer drill, escalar o eixo, etc.

Você pode usar os seguintes tipos de gráfico em exibições Treliça Simples:

- Barra (subtipo Vertical)
- Barra (subtipo Horizontal)
- Linha
- Área
- Linhas/barras
- Pizza
- Dispersão
- Bolha

Você pode usar os seguintes tipos de visualização nas exibições Treliça Avançada:

- Números
- Micrográficos dos seguintes subtipos:
  - Minibarra
  - Minilinha
  - Miniárea

### **Para editar uma exibição Treliça**

- 1 Se a exibição ainda não estiver no layout composto, adicione-a.  
Para obter instruções sobre como adicionar exibições, consulte [Adicionando e Editando Exibições \(na página 1074\)](#).
- 2 Na guia Resultados do editor de análise, clique no ícone Editar Exibição para a exibição Treliça.  
O editor da exibição Treliça é aberto.
- 3 No painel Layout, arraste os campos e solte-os na área de destino conforme a necessidade.

- 4 Clique no ícone Propriedades da Treliza na barra de ferramentas.
- 5 Na caixa de diálogo Propriedades da Treliza, faça as suas seleções.  
É possível especificar o seguinte:
  - As propriedades relacionadas à tela da grade, como local da legenda (apenas exibições Treliza Simples)
  - As propriedades relacionadas ao tamanho do gráfico para as visualizações incluídas na exibição Treliza
  - As propriedades que especificam o método a ser usado para procurar dados – controles de rolagem ou paginação
  - Se a exibição Treliza escuta eventos de detalhes mestres
  - As propriedades que controlam a aparência da grade para a exibição Treliza e suas visualizações, como várias opções de estilo e a como as legendas são exibidas
  - As propriedades que controlam o tipo de escala e a aparência dos marcadores de escala para cada uma das visualizações na exibição Treliza (apenas exibições Treliza Simples)
  - As propriedades que controlam a exibição dos títulos e rótulos (apenas exibições Treliza Simples)
- 6 Ao terminar de fazer as alterações, clique em OK.
- 7 Clique em Concluído para fechar o editor da exibição Treliza.
- 8 Salve a análise.

### Mostrando Resultados nas Exibições de Gráfico

Use a exibição Gráfico para representar dados como um gráfico. A tabela a seguir mostra os tipos de gráfico que estão disponíveis e descreve os seus usos. Ela também mostra os estilos disponíveis para cada tipo. Todos os tipos de gráfico, exceto o de dispersão, radar e micrográfico, podem ser bidimensionais (2D) ou tridimensionais (3D). Nem todos os tipos de gráfico são apropriados para todos os tipos de dados.

Tipo de Gráfico	Subtipo de Gráfico	Descrição	Estilos
Barra	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Vertical</li> <li>■ Horizontal</li> <li>■ Vertical Empilhado</li> <li>■ Horizontal Empilhado</li> <li>■ 100% Vertical Empilhado</li> <li>■ 100% Horizontal Empilhado</li> </ul>	<p>Um gráfico de barras mostra quantidades associadas às categorias. Os gráficos de barras mostram quantidades como comprimentos de barras e categorias como barras ou grupos de barras.</p> <p>Os gráficos de barras são úteis para comparar diferenças entre itens semelhantes. Por exemplo, você pode comparar vendas do produto concorrente, vendas do mesmo produto em períodos diferentes ou vendas do mesmo produto em mercados diferentes.</p> <p>Os gráficos de barras podem ser usados para comprar colunas de medidas mostrando barras em uma direção horizontal ou vertical.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Retângulo</li> <li>■ Triângulo</li> <li>■ Cilindro</li> <li>■ Diamante</li> <li>■ Gradiente</li> <li>■ Preenchimento de Padrão</li> </ul>
Linha	Nenhum	<p>Um gráfico de linha mostra quantidades ao longo do tempo ou por categoria.</p> <p>Os gráficos de linha são úteis para mostrar tendências ao longo do tempo. Eles podem</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Linha Padrão</li> <li>■ Linha de Nível</li> <li>■ Linha Curvada</li> </ul>

Tipo de Gráfico	Subtipo de Gráfico	Descrição	Estilos
		ser usados para plotar várias colunas de medida.	
Área	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Empilhado</li> <li>■ 100% Empilhado</li> </ul>	<p>Um gráfico de área mostra a tendência da contribuição de cada valor ao longo do tempo ou por categoria.</p> <p>Um gráfico de área é um gráfico de linha para o qual as regiões entre linhas são preenchidas. As regiões são empilhadas, somando-se para o valor total de cada período ou categoria. Em gráficos 100% empilhados, cada categoria é exibida como uma contribuição de porcentagem para o valor total.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Preenchimento Sólido</li> <li>■ Preenchimento Gradiente</li> <li>■ Preenchimento de Padrão</li> </ul>
Pizza	Nenhum	<p>Um gráfico de pizza mostra os conjuntos de dados como porcentagens de um todo.</p> <p>Os gráficos de pizza são úteis para comparar partes de um todo, por exemplo, vendas por região ou por distrito.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Preenchimento Sólido</li> <li>■ Preenchimento Gradiente</li> <li>■ Preenchimento de Padrão</li> </ul>
Linhas/Barras	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Padrão</li> <li>■ Empilhado</li> </ul>	<p>Um gráfico de linhas/barras plota dois conjuntos de dados com intervalos diferentes: um conjunto como barras e outro como linhas sobrepostas nas barras.</p> <p>Os gráficos de linhas/barras são úteis para mostrar relacionamentos de tendência entre conjuntos de dados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Retângulo</li> <li>■ Triângulo</li> <li>■ Cilindro</li> <li>■ Diamante</li> <li>■ Gradiente</li> <li>■ Preenchimento de Padrão</li> </ul>
Linha de Série Temporal	Nenhum	Um gráfico de linha de série temporal plota dados da série temporal. Ele escala o eixo horizontal com base no tempo que decorreu entre os pontos de dados.	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Linha Padrão</li> <li>■ Linha de Nível</li> <li>■ Linha Curvada</li> </ul>
Pareto	Nenhum	<p>Um gráfico de Pareto é uma forma de gráfico de barras e de linhas que exhibe critérios em ordem decrescente. Neste tipo de gráfico, a linha mostra um total cumulativo das porcentagens.</p> <p>Os gráficos de Pareto são úteis para identificar elementos significativos, por exemplo, o melhor e o pior ou o máximo e o mínimo</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Retângulo</li> <li>■ Triângulo</li> <li>■ Cilindro</li> <li>■ Diamante</li> <li>■ Gradiente</li> <li>■ Preenchimento de Padrão</li> </ul>

Tipo de Gráfico	Subtipo de Gráfico	Descrição	Estilos
Dispersão	Nenhum	<p>Um gráfico de dispersão exibe valores de x e y como pontos discretos, dispersos em uma grade x-y. Ele plota pontos de dados com base em duas variáveis independentes. Um gráfico de dispersão permite plotar grandes números de pontos de dados e observar o agrupamento dos pontos de dados.</p> <p>Os gráficos de dispersão são úteis para observar os relacionamentos e tendências em grandes conjuntos de dados.</p> <p><b>DICA:</b> para criar um gráfico de dispersão, plote um fato no eixo x e outro no eixo y. Esses fatos são plotados para seleções no eixo de Nível.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Dispersão Padrão</li> <li>■ Dispersão com Linhas</li> </ul>
Bolha	Nenhum	<p>Um gráfico de bolhas é uma variação de gráfico de dispersão que exibe elementos de dados como círculos (bolhas). Ele mostra três variáveis em duas dimensões. Um valor é representado pela localização do círculo no eixo x. O outro valor é representado pela localização do círculo no eixo y. O terceiro valor é representado pelo tamanho relativo do respectivo círculo.</p> <p>Os gráficos de bolhas são úteis para plotar dados com três variáveis e para exibir dados financeiros durante um período.</p> <p><b>DICA:</b> para criar um gráfico de bolhas, plote um fato no eixo x, outro no eixo y e um terceiro fato no eixo do raio da bolha. Esses três fatos são plotados para seleções no eixo de Nível.</p>	Nenhum
Radar	Nenhum	<p>Um gráfico de radar plota as mesmas informações como um gráfico de barras, mas exibe dados que surgem do centro do gráfico. Cada elemento de dados tem seu próprio eixo de valor.</p> <p>Os gráficos de radar são úteis para examinar a sobreposição e a distribuição de dados.</p>	Nenhum
Micrográfico	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Minilinha</li> <li>■ Minibarra</li> <li>■ Miniárea</li> </ul>	Cada um desses tipos de gráfico é um gráfico dimensionado para texto (ou tamanho semelhante para uma parte do texto próximo) que é exibido somente no contexto de uma exibição Treliça e que é	Nenhum

Tipo de Gráfico	Subtipo de Gráfico	Descrição	Estilos
		<p>ideal para mostrar informações de tendência.</p> <p>Um tipo de gráfico micrográfico é útil em treliças avançadas, onde os dados são exibidos como uma mistura de gráficos e números em miniatura.</p> <p>Um micrográfico não tem eixos nem legendas. Como gráficos maiores, os valores de medida de um micrográfico são renderizados como barras relativamente dimensionadas (ou linhas ou área). Cada nome de medida é exibido em seu cabeçalho de coluna. Outros detalhes da medida aparecem como texto da dica de ferramenta quando você passa o ponteiro do mouse sobre uma célula de dados.</p>	
Cascata	Nenhum	<p>Um gráfico de cascata permite mostrar como um valor aumenta ou diminui de maneira sequencial e cumulativa. Um gráfico de cascata ajuda a concentrar a atenção do usuário em como cada medida contribui para o total geral, comunicando isso por meio de formatação usando cores. Um valor inicial é somado a valores subsequentes (alterações ou diferenças negativas e positivas) para chegar a um total. Há apenas um total por gráfico de cascata e os subtotais podem ser adicionados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Três Cores (Aumentar, Diminuir e Total)</li> <li>■ Quatro Cores (Primeiro, Aumentar, Diminuir e Total)</li> <li>■ Única Cor</li> <li>■ Duas Cores</li> <li>■ Personalizado</li> </ul>

**OBSERVAÇÃO:** o Oracle CRM On Demand usa um mecanismo de gráfico de terceiros. O tipo do gráfico, seu tamanho e o número de elementos do gráfico podem afetar os eixos ou as legendas exibidas. Os eixos ou legendas exibidos são restritos pela quantidade de espaço disponível na página do navegador da Web. Às vezes, é preciso ajustar os controles de largura e altura para que os eixos e legendas apareçam no gráfico.

**OBSERVAÇÃO:** se você selecionar um gráfico incompatível com os resultados, nenhum resultado será mostrado.

O procedimento a seguir descreve como editar uma exibição Gráfico.

### **Para editar uma exibição Gráfico**

- 1 Se a exibição ainda não estiver no layout composto, adicione-a.  
Para obter instruções sobre como adicionar exibições, consulte [Adicionando e Editando Exibições \(na página 1074\)](#).
- 2 Na guia Resultados do editor de análise, clique no botão Editar Exibição da exibição Gráfico.  
O editor da exibição Gráfico é aberto.
- 3 No painel Layout, arraste os campos e solte-os na área de destino conforme a necessidade.

Para obter mais informações sobre áreas de destino, consulte Sobre Áreas de Destinos em Editores de Exibição (consulte [Sobre Áreas de Destino em Editores de Exibição](#) na página 1075).

**DICA:** será possível adicionar colunas à análise enquanto você estiver no editor da exibição Gráfico, selecionando o nome do campo para a coluna no painel Áreas de Assunto e arrastando-o até uma área de destino. Como alternativa, você pode navegar até a guia Critérios para adicionar mais colunas. Para obter informações sobre como adicionar colunas na guia Critérios, consulte [Adicionando Colunas às Análises \(na página 1044\)](#). Todas as colunas incluídas no editor da exibição Gráfico são adicionadas à análise geral; você pode ver colunas na guia Critérios e em outras exibições, bem como na exibição Gráfico. No entanto, não será possível excluir uma coluna da análise enquanto você estiver trabalhando no editor da exibição Gráfico. Para excluir uma coluna da exibição Gráfico e da análise, é preciso navegar até a guia Critérios e selecionar Excluir na lista suspensa de opções para a coluna.

- 4 Clique no ícone Editar propriedades do gráfico na barra de ferramentas.
- 5 Na caixa de diálogo Propriedades do gráfico, especifique as propriedades que deseja.

É possível especificar o seguinte:

- As propriedades relacionadas à tela para a exibição Gráfico, como largura, altura e local da legenda
- As propriedades que controlam a aparência da exibição Gráfico, como o estilo

**OBSERVAÇÃO:** você pode formatar a aparência de um gráfico de duas maneiras: com base na posição dos elementos gráficos e com base nas condições aplicadas às colunas. Mais informações sobre como formatar a aparência de gráficos com base nas configurações são fornecidas mais adiante neste tópico.

- As propriedades para os limites do eixo e marcas de seleção
- As propriedades que controlam a exibição dos títulos e rótulos para o gráfico

- 6 Quando terminar de fazer as alterações, clique em OK para fechar a caixa de diálogo Propriedades do gráfico.

O gráfico é atualizado. O gráfico pode ser redimensionado para acomodar as suas seleções.

- 7 Clique em Concluído para fechar o editor da exibição Gráfico.
- 8 Salve a análise.

### Formatando a Aparência de Gráficos

Você pode formatar a aparência de um gráfico com base em uma das seguintes configurações:

- A posição dos elementos gráficos (como linhas ou barras em um gráfico de linhas/barras ou fatias em um gráfico de pizza). A formatação posicional permite personalizar a aparência de um gráfico com base na posição dos elementos gráficos; isto é, a sequência numérica na qual os elementos gráficos (por exemplo, barras) são exibidos em um grupo. Um grupo é determinado pelas colunas de atributo que são exibidas na área de destino Agrupar por do editor da exibição Gráfico.
- Condições aplicadas às colunas. A formatação condicional é aplicada aos valores da coluna que atendem à condição. Você pode especificar uma cor na qual exibir dados do gráfico com base em um valor de coluna específico ou em um intervalo de valores de coluna que atendem à condição especificada para a coluna.

O procedimento a seguir descreve como formatar a aparência de um gráfico.

#### **Para formatar a aparência de um gráfico**

- 1 Na guia Resultados do editor de análise, clique no ícone Editar Exibição para a exibição Gráfico.
- 2 No editor da exibição Gráfico, clique no ícone Editar propriedades do gráfico da barra de ferramentas.
- 3 Na caixa de diálogo Propriedades do gráfico, clique na guia Estilo.
- 4 Clique no link Estilo e Formatação Condicional para abrir a caixa de diálogo Estilo e Formatação Condicional.
- 5 Para formatar a aparência de um gráfico com base na posição dos elementos gráficos, siga este procedimento:

- a Clique na guia Formatação do Estilo.
  - b Selecione a guia para o elemento gráfico (por exemplo, Barra) à qual deseja adicionar uma posição formatada personalizada.
  - c Clique no ícone Adicionar nova posição (sinal de mais verde).
  - d Na tabela Posições Formatada Personalizadas, especifique a formatação para a nova entrada da posição. Por exemplo, selecione a cor a ser aplicada à posição e clique na seta para baixo ao lado da caixa Cor para acessar a caixa de diálogo Seletor de Cor. (Observe que as opções de formatação dependem do elemento.)
  - e Clique em OK.
- 6 Para formatar a aparência de um gráfico com base em uma condição que é aplicada, siga este procedimento:
- a Clique na guia Formatação Condicional.
  - b Clique em Adicionar Formato da Condição e selecione a coluna à qual deseja aplicar uma condição.
  - c Na caixa de diálogo Nova Condição, selecione o operador e insira um valor de coluna ou um intervalo de valores de coluna para essa condição.
  - d Clique em OK.
  - e Na guia Formatação Condicional, para selecionar a cor a ser aplicada aos valores de coluna quando a condição for atendida, clique na seta para baixo ao lado da caixa Cor para acessar a caixa de diálogo Seletor de Cor.
- OBSERVAÇÃO:** se você especificar várias condições, todas as condições serão avaliadas e os formatos para as condições que forem verdadeiras serão mesclados. Se houver um conflito entre os formatos, a condição que for verificada por último como verdadeira determinará o formato a ser exibido.
- f Clique em OK.
- 7 Quando terminar de fazer as alterações, clique em OK para fechar a caixa de diálogo Propriedades do gráfico.
- 8 Clique em Concluído para fechar o editor da exibição Gráfico.
- 9 Salve a análise.

## Mostrando Resultados em Exibições de Tabela Dinâmica

A exibição de Tabela dinâmica é uma exibição interativa que permite girar as linhas, as colunas e os cabeçalhos da seção para obter perspectivas diferentes dos dados. As tabelas dinâmicas são navegáveis e pesquisáveis e são especialmente úteis para os relatórios de tendência.

Este tópico descreve as posições de tabela dinâmica e fornece instruções para realizar as seguintes tarefas:

- Adicionando ou modificando exibições de tabela dinâmica
- Usando várias listas suspensas de páginas em tabelas dinâmicas
- Substituindo as regras de agregação padrão em tabelas dinâmicas
- Adicionando formatação a tabelas dinâmicas
- Exibindo somas parciais em tabelas dinâmicas
- Mostrando itens como valores relativos em tabelas dinâmicas
- Usando cálculos em tabelas dinâmicas
- Criando cálculos em tabelas dinâmicas

### Posições de tabela dinâmica

Quando você adiciona ou modifica uma tabela dinâmica, as colunas incluídas na análise são exibidas como elementos do modelo de tabela dinâmica.

A tabela a seguir descreve as posições de tabela dinâmica.

Posição	Descrição
Prompts de tabela dinâmica	Fornecer um conjunto de resultados interativos que permite aos usuários selecionar os dados que desejam exibir. Os valores das colunas exibidas na posição Prompts de tabela dinâmica são usados como critérios iniciais de filtro. Os valores são exibidos na lista suspensa para seleção. Com base nessa seleção, é exibida uma tabela dinâmica (composta pelas Seções, Colunas, Linhas e Medidas definidas).
Seções	Preenche as áreas que dividem a exibição em seções. Para cada valor da coluna Seção, é exibida uma tabela dinâmica exclusiva composta pelas Colunas, Linhas e Medidas definidas.
Colunas	Exibe um elemento na orientação de uma coluna. As tabelas dinâmicas podem conter várias colunas.
Linhas	Mostra um elemento na orientação de uma linha. Como nas colunas, as tabelas dinâmicas podem conter várias linhas.
Medidas	<p>Preenche a seção de uma tabela dinâmica que contém dados resumidos. Os elementos da área de Medidas são resumidos com base nos elementos dos campos de página, seção, linha e coluna. Cada valor dos elementos de Medidas representa um resumo dos dados da intersecção das linhas e colunas de origem.</p> <p>O elemento de Rótulos de medida exibido por padrão na área de Colunas, controla a posição e a formatação do cabeçalho da coluna para os dados da seção Medidas. Ele fornece também recursos de totalização e ordenação. Se houver apenas uma medida, esse elemento poderá ser excluído.</p>
Excluído	Exclui colunas dos resultados da tabela dinâmica. Qualquer coluna adicionada como critério para o relatório, depois que a tabela dinâmica tiver sido criada, será adicionada como excluída.

### Adicionando ou modificando exibições de tabela dinâmica

O procedimento a seguir contém as etapas básicas para adicionar ou modificar uma exibição de Tabela dinâmica.

#### **Para adicionar ou modificar uma exibição de Tabela dinâmica**

- Na guia Resultados, execute uma das seguintes ações:
  - Para adicionar uma nova exibição de tabela dinâmica, clique em Nova exibição e selecione Tabela dinâmica.
  - Para editar uma exibição de tabela dinâmica existente, clique no botão Editar exibição da exibição de tabela dinâmica.

O painel Layout mostra as opções e as configurações para a exibição.
- Para reorganizar as colunas, passe o ponteiro do mouse sobre o título da coluna até a barra de arrasto ser exibida acima do título. Em seguida, arraste a barra até um novo local.
- Para adicionar uma exibição de gráfico à tabela dinâmica, clique no ícone de gráfico na barra de ferramentas.

Após adicionar um gráfico à tabela dinâmica, você poderá alterar a posição do gráfico, alterar o tipo de gráfico etc. Para obter informações sobre a exibição de gráfico, consulte [Mostrando Resultados em Exibições de Gráfico](#) (consulte [Mostrando Resultados nas Exibições de Gráfico](#) na página 1083).

- 4 Para adicionar totais, siga o seguinte procedimento:
  - a Para os totais nas áreas de Páginas, Seções, Linhas e Colunas, clique no botão Totais e faça uma seleção:
    - Para não incluir totais, selecione Nenhum. O botão Totais é exibido com um plano de fundo branco (padrão).
    - Para mostrar o total antes ou depois dos itens de dados, selecione Antes ou Depois. Por exemplo, se você incluir um total em uma linha que contém regiões e especificar a opção Antes, o total será mostrado antes dos distritos individuais da região listados.
  - b Para os totais na área de Medidas, clique no botão Mais opções relativo à linha ou à coluna que será totalizada, selecione Regra de agregação, selecione um valor e deixe marcada a opção Total baseado no relatório.

**OBSERVAÇÃO:** se a opção Total baseado em relatório não estiver selecionada, o Oracle CRM On Demand calculará o total com base no conjunto de resultados inteiro, antes de aplicar filtros às medidas.

Dependendo dos totais selecionados no nível de linhas ou colunas, os totais dos dados resumidos representados pelos elementos de Medidas são exibidos como coluna ou linha. Os totais de coluna e de linha incluem rótulos.

Quando o botão Totais estiver desabilitado, não será exibido nenhum total.

- 5 Para trabalhar com opções adicionais de uma coluna, medida ou linha, clique no botão Mais opções e selecione uma opção na lista suspensa.
- 6 Para formatar rótulos ou valores de uma coluna, clique no botão Totais ou Mais opções e selecione a opção de formato apropriada.
- 7 Salve o relatório e, em seguida, clique em Concluído.

### Usando vários prompts suspensos em tabelas dinâmicas

Quando coloca vários atributos na área de Prompts da tabela dinâmica, você pode criar uma página de vários prompts suspensos. Em seguida, quando exibirem a tabela dinâmica, os usuários verão vários prompts suspensos para cada atributo.

Quando o relatório for salvo, as listas suspensas permanecerão disponíveis para os usuários com acesso ao relatório.

### Substituindo regras de agregação padrão nas tabelas dinâmicas

Você pode substituir a regra de agregação padrão por uma medida especificada pelo autor original do relatório ou pelo sistema.

#### ***Para substituir a regra de agregação padrão por uma medida na tabela dinâmica***

- 1 Clique no botão Mais opções relativo à medida cuja regra de agregação padrão deseja substituir.
- 2 Selecione a opção Regra de agregação e, em seguida, selecione a regra de agregação que será aplicada.

### Adicionando formatação a tabelas dinâmicas

Você pode aplicar formatação de aparência e estilo de barra verde a uma tabela dinâmica. Além disso, pode personalizar a aparência das seções, linhas, colunas, medidas e o conteúdo nelas contido.

Por exemplo, especifique opções de fonte, célula, borda e folha de estilo para seções, valores e rótulos de medida. Para as seções, você pode incluir e personalizar a posição dos cabeçalhos de coluna, juntamente com

os valores dessa seção. Além disso, pode inserir quebras de página para que uma nova seção seja exibida em uma nova página toda vez que um valor da seção for alterado.

Você pode também adicionar formatação condicional que ajude a direcionar a atenção para um elemento de dados, caso este atenda a um determinado limite. Para adicionar formatação condicional a uma coluna da tabela dinâmica, consulte [Editando propriedades da coluna \(na página 1051\)](#).

### **Adicionando estilo de barra verde e formatação de aparência a uma tabela dinâmica**

O estilo de barra verde mostra linhas ou colunas alternadas em cor verde-claro. A formatação de aparência afeta a aparência geral da tabela dinâmica e permite a alteração da cor da barra verde padrão.

#### ***Para adicionar o estilo de barra verde e a formatação de aparência a uma tabela dinâmica***

- 1 Na exibição de tabela dinâmica, clique no botão Propriedades de visualização da tabela dinâmica próximo à parte superior do espaço de trabalho.
- 2 Para adicionar estilo de barra verde, marque a caixa de seleção Ativar estilo alternativo.  
Para alterar a maneira como o estilo é aplicado, faça uma seleção na lista Alternar.
- 3 Para adicionar formatação de aparência, clique no botão Formatar.
- 4 Na caixa de diálogo Formato de linha alternativo, para alterar a cor da barra verde padrão, selecione uma nova cor de fundo para o formato da célula.  
Para obter mais informações sobre formatação estética, consulte [Aplicando Formatação Estética em Análises e Painéis \(na página 1042\)](#).

### **Adicionando formatação de seções e de conteúdo de seção**

As opções de formatação de seção e de conteúdo permitem fazer o seguinte:

- Incluir e personalizar a posição dos cabeçalhos de coluna juntamente com os valores da seção.
- Inserir quebras de página. Sempre que um valor é alterado na seção, essa nova seção é exibida em uma nova página. É útil para relatórios detalhados orientados por dados.
- Aplicar formatação de aparência a uma seção e ao seu conteúdo.

#### ***Para adicionar formatação de seções de uma tabela dinâmica***

- 1 Para formatar a aparência de uma seção, faça o seguinte:
  - a Na exibição de tabela dinâmica, clique no botão Editar exibição. Em seguida, clique no botão Propriedades da seção.
  - b Na caixa de diálogo Propriedades da seção, faça as seleções e clique em OK.
- 2 Para formatar a aparência do conteúdo da seção, faça o seguinte:
  - a Para cada campo que deseja formatar, clique no botão Mais opções e escolha Propriedades da coluna no menu suspenso.
  - b Na caixa de diálogo Propriedades da Coluna, faça as seleções e clique em OK.

Para obter informações sobre como aplicar formatação estética, consulte [Aplicando Formatação Estética em Análises e Painéis \(na página 1042\)](#).

### **Adicionando formatação de linhas**

As opções de formatação de linha e de conteúdo da linha permitem fazer o seguinte:

- Aplicar formatação de aparência nas linhas, cabeçalhos de linha e valores de linha.
- Usar uma linha dos cálculos da tabela dinâmica, mas suprimir sua exibição nos resultados.
- Definir um novo item calculado para ser usado em uma tabela dinâmica.
- Duplicar a linha da tabela dinâmica.

- Remover uma coluna da exibição de tabela dinâmica.

### **Para adicionar formatação de linhas**

- Na exibição de tabela dinâmica, clique no botão Mais opções da linha e selecione uma opção na lista suspensa:
  - Para aplicar formatação de aparência nos cabeçalhos ou valores de linha, selecione a opção apropriada.
  - Para obter informações sobre como aplicar formatação estética, consulte [Aplicando Formatação Estética em Análises e Painéis \(na página 1042\)](#).
  - Para ocultar uma linha da saída, selecione Oculto.
  - Para definir um novo item calculado, clique em Novo item calculado.  
Para obter mais informações sobre como definir itens calculados, consulte a seção Criando cálculos em tabelas dinâmicas deste tópico.
  - Para duplicar a linha na tabela dinâmica, selecione Duplicar camada.
  - Para remover a coluna do relatório, selecione Remover coluna.
  - A coluna é removida da tabela dinâmica e de todas as outras exibições de resultado do relatório.

**OBSERVAÇÃO:** as configurações de Formato de dados das colunas incluídas na área de Medidas herdam as configurações das colunas da seção.

### **Exibindo somas parciais nas tabelas dinâmicas**

As medidas numéricas da tabela dinâmica podem ser exibidas como somas parciais, em que cada célula consecutiva da medida exibe o total de todas as células anteriores dessa medida. Essa opção é um recurso de exibição apenas que não afeta os resultados reais da tabela dinâmica.

Normalmente, as somas parciais seriam exibidas para colunas duplicadas ou para medidas em que esteja selecionada a opção de mostrar dados como porcentagem da coluna, com o último valor de 100 por cento. As somas parciais se aplicam a todos os totais. A soma parcial de cada nível de detalhe é calculada separadamente.

Os cabeçalhos de coluna não são afetados quando a opção de soma parcial está selecionada. Você pode formatar o cabeçalho da coluna se desejar indicar que a opção de soma parcial está em vigor.

As seguintes regras de uso estão em vigor para somas parciais:

- Uma soma parcial é incompatível com a função SQL RSUM (o efeito seria uma soma parcial da soma parcial).
- Todas as somas parciais são reajustadas com cada nova seção. Uma soma parcial não é reajustada em uma quebra de seção ou na continuação de seções.
- Se uma medida não for exibida em uma única coluna ou linha, ela será somada da esquerda para direita e de cima para baixo. (A célula inferior direita conterá o total geral.) Uma soma parcial não é reajustada com cada linha ou coluna.
- A rolagem de mínimos, máximos e médias não é aceita.

### **Para exibir uma medida como soma parcial**

- Na área de Medidas, clique no botão Mais opções relativo à linha ou à coluna que será somada e selecione a seguinte opção:  
Exibir como soma parcial

### **Mostrando um valor relativo a um item nas tabelas dinâmicas**

Você pode converter dinamicamente uma medida armazenada ou calculada da tabela dinâmica em porcentagem ou índice. Isso mostra o valor relativo do item, comparado com o total, sem a necessidade de criar explicitamente um cálculo para esse fim.

Por exemplo, se você estiver usando uma tabela dinâmica para examinar as vendas por região, poderá duplicar a medida de vendas e visualizá-la como porcentagem do total. Isso permite ver as vendas efetivas e a porcentagem das vendas de cada região.

Você pode visualizar a medida como porcentagem de 0,00 a 100,00, ou como índice de 0 a 1. A decisão do método a ser usado é sua.

### **Para exibir um item como valor relativo na tabela dinâmica**

- 1 Na exibição de tabela dinâmica, clique no botão Mais opções para fazer a coluna ser mostrada como um valor relativo.  
A etapa a seguir é opcional. Ao duplicar a medida na tabela dinâmica, você pode exibir o total da medida e seu valor relativo. Isso elimina a necessidade de adicionar a coluna duas vezes na guia Critérios para exibir o total e seu valor relativo na tabela dinâmica.
- 2 Para duplicar a medida, escolha Camada duplicada.  
A medida é exibida pela segunda vez na tabela dinâmica com o mesmo nome. Para renomear a medida, clique em Mais opções e escolha Formatar cabeçalho e, em seguida, informe o novo nome no primeiro campo.
- 3 Clique em Mais opções, escolha Mostrar dados como, selecione Porcentagem de ou Índice de e, em seguida, escolha a opção de submenu apropriada.

**OBSERVAÇÃO:** a opção **Mostrar dados como** fica disponível somente para itens que são medidas armazenadas ou calculadas.

As opções de Porcentagem de e Índice de são:

- Coluna
- Linha
- Seção
- Página
- Coluna principal
- Linha principal
- Camada (se escolher a camada, você deverá escolher também uma coluna no relatório pela qual agrupar as porcentagens.)

### **Usando cálculos em tabelas dinâmicas**

Você pode usar cálculos na tabela dinâmica para obter exibições diferentes dos dados. Os cálculos permitem substituir a regra de agregação padrão especificada no sistema e, no caso de um relatório existente, a regra de agregação escolhida pelo autor.

A tabela a seguir descreve os cálculos que podem ser usados em tabelas dinâmicas.

Cálculo	Descrição
Padrão	Aplica a regra de agregação padrão conforme a definição no repositório do ou pelo autor original do relatório.
Soma	Calcula a soma obtida pela adição de todos os valores do grupo de resultados. Use em itens que têm valores numéricos.
Mín.	Calcula o valor mínimo (menor valor numérico) das linhas do grupo de resultados. Use em itens que têm valores numéricos.

Cálculo	Descrição
Máx.	Calcula o valor máximo (maior valor numérico) das linhas do grupo de resultados. Use em itens que têm valores numéricos.
Média	Calcula o valor médio (média) de um item do grupo de resultados. Use em itens que têm valores numéricos. As médias nas tabelas dinâmicas são arredondadas para o número inteiro mais próximo.
Primeiro	Seleciona a primeira ocorrência do item no grupo de resultados.
Último	Seleciona a última ocorrência do item no grupo de resultados.
Contagem	Calcula o número de linhas no grupo de resultados que têm um valor não nulo para o item. Normalmente, o item é um nome de coluna, caso em que é retornado o número de linhas com valores não nulos dessa coluna.
Distinção de contagem	Adiciona processamento distinto à função de Contagem. Isso significa que cada ocorrência distinta do item é contada apenas uma vez.
Fórmula	Abre uma barra de ferramentas que permite selecionar operadores matemáticos para inclusão no cálculo.
Agregação complexa do servidor	Esta configuração faz com a regra de agregação seja determinada e calculada pelo servidor Analytics, não pela tabela dinâmica. Ela emite uma instrução 'AGGREGATE(x by y)' que o servidor Analytics interpreta como: usar a regra de agregação mais apropriada à medida 'x' para obtê-la no nível 'y'.
Nenhum	Nenhum cálculo é aplicado.

Para obter mais informações sobre as funções SQL, consulte [Usando funções no Analytics \(na página 1121\)](#).

### Criando cálculos em tabelas dinâmicas

Você pode criar cálculos de itens nas áreas de Páginas, Seções, Linhas e Colunas.

#### **Para criar um cálculo de item na tabela dinâmica**

- 1 Na área de Seções ou Linhas, clique no botão Mais opções relativo à medida na qual deseja realizar o cálculo.
- 2 Selecione a opção Novo item calculado.  
É exibida a janela Item calculado.
- 3 Atribua um nome ao cálculo no campo Exibir rótulo.
- 4 Para criar um cálculo que não seja uma fórmula, selecione dentre as seguintes opções:
  - Para criar um cálculo, selecione a função com a qual vai trabalhar na lista suspensa Função e clique em um ou mais itens da lista de Valores para adicioná-los ao campo Selecionado.
  - Se você estiver calculando a média de uma coluna de tipo inteiro, altere a fórmula da coluna para convertê-la em um tipo duplo (ponto de flutuação). Por exemplo, se a fórmula atual for x, altere-a para CAST(x as double).

**OBSERVAÇÃO:** as médias em tabelas dinâmicas são arredondadas para o número inteiro mais próximo.

- 5 Para criar uma fórmula, selecione a função Fórmula personalizada na lista suspensa Função e insira a fórmula no campo Selecionado.

**OBSERVAÇÃO:** uma fórmula cria um agrupamento personalizado dinâmico na tabela dinâmica. Todas as medidas indicadas em uma fórmula devem ser da mesma coluna lógica e estar presentes nos resultados. As fórmulas podem ser inseridas ou combinadas com outros cálculos.

Os operadores matemáticos ficam visíveis. Os operadores estão apresentados na tabela a seguir.

Operador	Descrição
+	Sinal de mais, para uma operação de adição na fórmula.
-	Sinal de menos, para uma operação de subtração na fórmula.
*	Sinal de multiplicação, para uma operação de multiplicação na fórmula.
/	Sinal de divisão, para uma operação de divisão na fórmula.
\$	Sinal de dólar, para atuar na posição da linha de um item em uma fórmula.
(	Parêntese de abertura, para significar o início de uma operação de grupo na fórmula.
)	Parêntese de fechamento, para significar o fim de uma operação de grupo na fórmula.

- a No campo Selecionado, crie a fórmula digitando ou clicando nos nomes de medida e clicando nos operadores para inseri-los na fórmula.
- b Use parênteses quando for apropriado.
- 6 Quando o cálculo for concluído, clique em OK.  
Se forem detectados erros, será exibida uma mensagem. Corrija o erro e clique novamente em Finalizado.

### Exemplos de cálculos nas tabelas dinâmicas

Os exemplos e as explicações contidos nesta seção partem do princípio que você tem um conhecimento básico de SQL e sua sintaxe. Os exemplos são hipotéticos. Não estão apresentados todos os cálculos possíveis.

**Exemplo 1.** Este exemplo obtém o valor da medida atual, como vendas em dólares, para cada um dos produtos SoftDrinkA, SoftDrinkB e SoftDrinkC, e soma os valores.

```
sum('SoftDrinkA', 'SoftDrinkB', 'SoftDrinkC')
```

Isso equivale a selecionar Soma na lista suspensa de Função e digitar ou clicar em 'SoftDrinkA', 'SoftDrinkB', 'SoftDrinkC' para adicioná-los ao campo Função.

**Exemplo 2.** Este exemplo obtém a medida atual mínima, como dólares em vendas, de SoftDrinkA ou SoftDrinkB, o que for menor.

```
min('SoftDrinkA', 'SoftDrinkB')
```

Nos exemplos 1 e 2, cada cálculo funcional é realizado para cada item da camada externa, como a camada Produto. Por exemplo, se Ano e Produto estiver fora de um eixo e um dos cálculos anteriores for criado na camada Produto, os resultados serão calculados por ano.

**Exemplo 3.** Este exemplo obtém os valores de cada item na camada externa, como Ano e Produto, e os soma.

sum(\*)

**Exemplo 4.** Este exemplo obtém a medida atual, como vendas em dólares, do item da primeira, segunda e terceira linhas e as soma.

sum(\$1, \$2, \$3)

Em vez de especificar um item nomeado, como SoftDrinkA, você pode especificar \$n ou \$-n, em que n é um número inteiro que indica a posição da linha do item. Se você especificar \$n, a medida será feita a partir da enésima linha. Se você especificar \$-n, a medida será feita a partir da última linha.

Por exemplo, para as vendas em dólares, \$1 obtém a medida da primeira linha do grupo de resultados e \$-1 obtém a medida da última linha do grupo de resultados.

**Exemplo 5.** Este exemplo soma as vendas SoftDrinkA, SoftDrinkB, e SoftDrinkC.

'SoftDrinkA' + 'SoftDrinkB' + 'SoftDrinkC'

Isso equivale ao seguinte cálculo:

sum('SoftDrinkA', 'SoftDrinkB', 'SoftDrinkC')

**Exemplo 6.** Este exemplo soma as vendas de SoftDrinkA com as vendas de SoftDrinkA diet, soma as vendas de SoftDrinkB com as vendas de SoftDrinkB diet, em seguida, retorna o máximo desses dois valores.

max('SoftDrinkA' + 'diet SoftDrinkA', 'SoftDrinkB' + 'diet SoftDrinkB')

## Mostrando Resultados nas Exibições de Indicador

As exibições Indicador são úteis para mostrar o desempenho em relação às metas. A tabela a seguir mostra os indicadores disponíveis na lista suspensa Indicador e descreve seus usos. O indicador padrão é um indicador com mostrador.

Tipo de medidor	Descrição
Discar	Esse tipo de indicador exibe os dados usando um mostrador com uma ou mais agulhas indicadoras que mudam de posição para apontar onde os dados se encaixam dentro dos limites predefinidos.
Barra horizontal Barra vertical	Um indicador em barra mostra os dados usando uma única barra que muda de cor para indicar se os dados estão dentro dos limites predefinidos.
Luminoso	Um indicador luminoso exibe dados usando um círculo que muda de cor para indicar se os dados estão dentro dos limites predefinidos. Uma série de indicadores luminosos é útil especialmente para saída do tipo scorecard.

### Subtipos de medidores

A sua seleção para o tipo de indicador determina quais subtipos de indicador estão disponíveis. Um mostrador não possui subtipos. Os subtipos de indicador incluem os seguintes:

- Indicadores de barra: preenchido e estilo LED. O subtipo padrão é preenchido.
- Indicadores luminosos: tridimensional (3D) e bidimensional (2D). O subtipo padrão é 3D.

### Tamanhos de medidores

Os tamanhos de indicadores incluem pequeno, médio, grande e personalizado. O tamanho padrão é médio.

O procedimento a seguir descreve como editar uma exibição Indicador.

**OBSERVAÇÃO:** se você selecionar um tipo de indicador incompatível com os resultados, nenhum resultado será exibido.

### **Para editar uma exibição Indicador**

- 1 Se a exibição ainda não estiver no layout composto, adicione-a.  
Para obter instruções sobre como adicionar exibições, consulte [Adicionando e Editando Exibições \(na página 1074\)](#).
- 2 Na guia Resultados do editor de análise, clique no ícone Editar Exibição para a exibição Indicador.  
O editor da exibição Indicador é aberto.
- 3 No painel Layout, arraste os campos e solte-os na área de destino conforme a necessidade.
- 4 No painel Configurações, defina os limites.
- 5 Clique no ícone Editar propriedades do indicador na barra de ferramentas.
- 6 Na caixa de diálogo Propriedades do Indicador, faça as suas seleções.  
É possível especificar o seguinte:
  - As propriedades relacionadas à tela do indicador, como local da legenda
  - As propriedades que controlam a aparência do indicador, como largura e altura do indicador
  - As propriedades para os limites do indicador e marcas de seleção
  - As propriedades que controlam a exibição dos títulos, rodapés e rótulos para o(s) indicador(es) no conjunto de indicadores
- 7 Quando terminar de fazer as alterações, clique em OK para fechar a caixa de diálogo Propriedades do Indicador.
- 8 Clique em Concluído para fechar o editor da exibição Indicador.
- 9 Salve a análise.

### **Mostrando filtros aplicados aos resultados analíticos**

Use a exibição de filtros para mostrar os filtros em vigor para um relatório. Para obter mais informações sobre como adicionar filtros a um relatório, consulte [Adicionando filtros a colunas no Analytics \(na página 1045\)](#).

### **Para adicionar ou modificar uma exibição de filtros**

- 1 Na guia Resultados, execute uma das seguintes ações:
  - Para adicionar uma nova exibição dos filtros, clique em Nova exibição e selecione Filtros ativos.
  - Para editar uma exibição dos filtros existentes, clique no botão Editar exibição para a exibição dos filtros.O espaço de trabalho mostra a exibição de filtros.
- 2 Clique em OK quando terminar.
- 3 Salve o relatório.

### **Adicionando texto de marcação aos resultados**

Use a exibição de Texto estático para adicionar ou editar texto de marcação que será exibido com os resultados. É possível adicionar textos de marcação que contenham texto formatado, controles ActiveX ou JavaScript, trechos de áudio, animação, logotipos especializados etc. O texto de marcação poderá conter tudo que seja suportado pelo seu navegador.

Esta seção apresenta o procedimento para adicionar ou modificar uma exibição de Texto estático e alguns exemplos de texto estático. Se você encontrar um exemplo semelhante ao que deseja fazer, poderá copiá-lo e ajustá-lo às suas necessidades.

**Para adicionar ou modificar uma exibição de Texto estático**

- 1 Na guia Resultados, execute uma das seguintes ações:
  - Para adicionar uma nova exibição de texto estático, clique em Nova exibição e selecione Texto estático.
  - Para editar uma exibição de texto estático existente, clique no botão Editar exibição da exibição de texto estático.

O espaço de trabalho mostra a exibição de Texto estático.

- 2 Insira o texto de marcação na caixa de texto.

Para o texto ser exibido em negrito, itálico ou sublinhado, clique no botão apropriado para inserir as etiquetas HTML inicial e final e, em seguida, digite o texto entre as etiquetas ou selecione o texto primeiro e depois o botão de formatação.

**OBSERVAÇÃO:** para incluir uma quebra de linha, use o botão Quebra de linha. O pressionamento da tecla Enter não resulta em várias linhas de texto.

A tabela a seguir descreve vários exemplos.

Exemplo de exibição de texto estático	Descrição e notas de uso
Texto HTML	<p>Cole ou digite o HTML (ou o texto formatado apropriado) na caixa de texto. Você pode também clicar nos botões de etiqueta HTML. Com base no formato do texto que está sendo inserido, as etiquetas de marcação podem ser usadas para controlar o formato do texto. Veja alguns exemplos do que você pode fazer:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Para definir tamanho e cor de fonte:  <code>&lt;FONT SIZE="4" COLOR="red"&gt;Texto vermelho&lt;/FONT&gt;</code></li> <li>■ Para combinar etiquetas a fim de obter efeitos adicionais:  <code>&lt;B&gt;&lt;FONT COLOR="red"&gt;Texto vermelho em negrito&lt;/FONT&gt;&lt;/B&gt;</code></li> </ul>
Objeto do ActiveX	<p>O objeto do Active-X deve ser independente e aceito pelo seu navegador. Cole ou digite o objeto na janela de Texto HTML, não esquecendo de incluir as etiquetas de início e fim, <code>&lt;object...&gt;</code> e <code>&lt;/object&gt;</code>.</p>
JavaScript ou VBScript	<p>O script deve ser independente e aceito pelo seu navegador. Cole ou digite o script na caixa de texto, não esquecendo de incluir as etiquetas de início e fim, <code>&lt;script&gt;</code> e <code>&lt;/script&gt;</code>.</p>

Exemplo de exibição de texto estático	Descrição e notas de uso
Áudio	<p>É importante que você saiba onde o clipe de áudio está localizado. Se o clipe de áudio será usado em um ambiente compartilhado, deverá estar localizado em uma unidade de rede acessível a todos os usuários.</p> <p>Use a etiqueta HTML &lt;EMBED&gt; para adicionar áudio, no seguinte formato:</p> <pre>&lt;EMBED SRC="audio" AUTOSTART="true" LOOP="true" HIDDEN="true"&gt;&lt;/EMBED&gt;</pre> <p>em que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>em que <i>"áudio"</i> é o local e o nome do clipe de áudio.</li> </ul> <p>Para adicionar um clipe de áudio localizado na unidade de disco rígido, o seguinte HTML é um exemplo:</p> <pre>&lt;EMBED SRC="c:\mycomputer\MIDIfiles\wakeup.mid" AUTOSTART="true" LOOP="true" HIDDEN="true"&gt;&lt;/EMBED&gt;</pre> <p>Para adicionar o mesmo clipe de áudio de um local compartilhado no servidor Web, o seguinte HTML é um exemplo:</p> <pre>&lt;EMBED SRC="http://nossoservidorweb.empresa.com/sounds/wakeup.mid" AUTOSTART="true" LOOP="true" HIDDEN="true"&gt;&lt;/EMBED&gt;</pre>
Imagem de plano de fundo	<p>O exemplo a seguir usa o JavaScript.</p> <p>Você precisa saber a localização da imagem que será usada como plano de fundo. Se a imagem será usada em um ambiente compartilhado, deverá estar localizada em uma unidade de rede ou site da Web acessíveis a todos os usuários.</p> <p>Se a imagem está localizada em uma pasta de arquivos do painel, o seguinte HTML é um exemplo:</p> <pre>&lt;script language="javascript"&gt;document.body.background = "http://ourwebserver.company.com/graphics/"NomedoGráfico";&lt;/script&gt;</pre> <p>em que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>em que <i>NomedoGráfico</i> é o nome do arquivo a ser usado, por exemplo, tijolos.gif ou areia.jpg.</li> </ul>

- 1 Para aplicar formatação de aparência à fonte usada na exibição de texto estático, clique no botão Formatar exibição.
- 2 Para importar a formatação de fonte de uma exibição salva anteriormente, clique no botão Importar formatação de outra análise e navegue até a exibição salva.

**Observação:** é possível importar a formatação de relatórios que tenham os formatos da Etapa 2 (Criar layouts). Não é possível importar a formatação da Etapa 1 (Definir critérios).

- 3 Quando terminar, clique em OK.
- 4 Salve o relatório.

## **Adicionando legendas aos relatórios usando a exibição de Legenda**

Use a exibição de Legenda para informar o significado de formatações especiais usadas em um relatório, como o significado de cores personalizadas aplicadas a indicadores.

Por exemplo, é possível usar formatações condicionais em um relatório para mostrar itens críticos na cor vermelha e itens que precisam de atenção na cor amarela. Você pode adicionar uma legenda com um texto que informe o significado das cores e títulos que resumem a ação apropriada. É possível usar a formatação estética para fazer com que as cores de plano de fundo do texto correspondam às cores do relatório condicional.

### ***Para adicionar ou modificar uma exibição de legenda***

- 1 Na guia Resultados, execute uma das seguintes ações:
  - Para adicionar uma nova exibição de legenda, clique em Nova exibição e selecione Legenda.
  - Para editar uma exibição de legenda existente, clique no botão Editar exibição da exibição de legenda. O espaço de trabalho mostra a exibição de legenda.
- 2 No campo Legendas, selecione onde deseja que a legenda seja exibida. As opções são Direita, Esquerda ou Nenhum. Se você não deseja que uma legenda seja exibida, selecione Nenhum.
- 3 No campo Itens de legenda por linha, selecione o número de itens de legenda que deseja para cada linha.
- 4 (Opcional) Insira um título para a legenda, como Legenda.
- 5 Na primeira caixa de texto Título, digite o significado da condição, como Requer ação imediata.
- 6 Na primeira caixa de texto Texto de exemplo, digite a primeira condição que deseja informar, como Crítico. É possível usar a caixa de diálogo de formatação comum para definir a cor de plano de fundo, como vermelha. A inserção de texto é opcional. Você pode apenas definir uma cor de plano de fundo, se desejar.
- 7 Para adicionar outra legenda, clique no botão Adicionar item.
- 8 Quando tiver terminado de adicionar legendas, clique em OK.
- 9 Salve o relatório.

## **Permitindo que os Usuários Alterem Colunas em Análises (Exibição Seletor de Coluna)**

Use a exibição Seletor de Coluna para permitir que os usuários selecionem colunas dinamicamente a fim de alterar dados que aparecem em uma análise. Um *seletor de coluna* é uma lista suspensa que contém colunas pré-selecionadas. Em uma exibição Seletor de Coluna, você pode anexar um seletor de coluna a cada coluna em uma análise e várias colunas (atributos) a cada seletor de coluna.

### ***Para editar uma exibição Seletor de Coluna***

- 1 Se a exibição ainda não estiver no layout composto, adicione-a. Para obter instruções sobre como adicionar exibições, consulte [Adicionando e Editando Exibições \(na página 1074\)](#).
- 2 Na guia Resultados da análise, clique no ícone Editar Exibição para a exibição de seletor de coluna. O editor da exibição Seletor de Coluna é aberto.
- 3 Marque a caixa de seleção Incluir Seletor de cada coluna na qual um seletor de colunas deverá ser exibido.
- 4 Para anexar um novo atributo a um seletor de coluna:
  - a Selecione a coluna à qual deseja anexar o atributo.

**b** No painel Áreas do Assunto, clique duas vezes no nome do campo para o atributo

**OBSERVAÇÃO:** quando você anexa atributos a um seletor de coluna dessa maneira, as colunas de atributo não são adicionadas à análise na guia Critérios. Em vez disso, ao exibir a guia Critérios, você vê que a coluna agora é referida como um grupo de colunas, com a coluna padrão da lista exibida. A coluna padrão é aquela na qual você criou a lista suspensa.

**5** Insira um rótulo para cada seletor.

**OBSERVAÇÃO:** Se você não informar um rótulo, os usuários que visualizam os resultados não verão um rótulo no seletor.

**6** Na barra de ferramentas, no campo Posição do Rótulo, selecione uma posição para os rótulos.

**7** Se desejar que os resultados sejam atualizados logo que um usuário selecionar alguma nova opção em um seletor de coluna, na barra de ferramentas, marque a caixa de seleção Atualizar automaticamente quando uma nova coluna for selecionada. Se você desmarcar essa caixa de seleção, os usuários verão o botão OK ao lado dos seletores de coluna e precisarão clicar em OK para ver os novos resultados.

**8** Quando terminar de fazer as alterações, clique em Concluído para fechar o editor da exibição Seletor de Coluna.

**9** Salve a análise.

## Permitindo que usuários selecionem uma exibição específica usando a exibição de Seletor de exibição

Use uma exibição Exibir - Seletor para selecionar uma das exibições de resultados salvas. Quando colocada em um relatório, a exibição Exibir - Seletor aparece como uma lista suspensa para que os usuários selecionem a exibição de resultados específica que desejam ver.

### Para adicionar ou modificar uma exibição Exibir - Seletor

**1** Na guia Resultados, execute uma das seguintes ações:

- Para adicionar uma nova exibição Exibir - Seletor, clique em Nova exibição, selecione Avançado e escolha Exibir - Seletor.
- Para editar uma exibição Exibir - Seletor existente, clique no botão Editar exibição da exibição Exibir - Seletor.

O espaço de trabalho mostra a exibição Exibir - Seletor.

**2** (Opcional) Digite uma legenda para a exibição Exibir - Seletor e indique onde a legenda deve aparecer em relação à exibição Exibir - Seletor.

**3** Escolha as opções de exibição que você deseja incluir na exibição Exibir - Seletor:

- Selecione as exibições na caixa Exibições disponíveis e mova-as para a caixa Exibições incluídas.
- Na caixa Exibições incluídas, clique no botão Renomear para renomear a exibição selecionada.

**OBSERVAÇÃO:** a exibição Nenhum mostra apenas o seletor.

**4** Marque a caixa de seleção Exibir resultados para visualizar a exibição Exibir - Seletor.

**5** Clique em OK para retornar à página Exibições de layout.

**6** Para mover ou editar a exibição Exibir - Seletor (e outras exibições, conforme o necessário) na página, execute este procedimento:

- Para mover a exibição para um local diferente da página, arraste a exibição e solte-a no novo local.
- Para formatar a aparência da exibição Exibir - Seletor, clique no botão Formatar exibição para a exibição. Você pode especificar Célula, Borda, Plano de fundo e Opções de formatação adicionais (Comprimento, Altura, Recuo, Preenchimento à direita, Preenchimento superior, Preenchimento inferior).
- Para editar a exibição Exibir - Seletor, clique no botão Editar exibição para a exibição.

- Para excluir a exibição Exibir - Seletor, clique no botão Excluir exibição para a exibição.

7 Quando terminar de fazer suas alterações, salve o relatório.

## Mostrando Resultados nas Exibições de Caminho

Use a exibição Caminho para mostrar os resultados como um gráfico tridimensional que representa os valores e níveis alvo e reais, por cor. Normalmente, as exibições Caminho são usadas para representar graficamente os dados relacionados aos estágios de um processo, por exemplo, o valor da receita potencial exibido para cada estágio de vendas.

As exibições Caminho são adequadas para mostrar a comparação de valores reais e alvo dos dados, quando se sabe que o alvo vai diminuir (ou aumentar) significativamente por estágio, por exemplo, um pipeline de vendas. Você pode clicar em uma das áreas coloridas para fazer drill-down e obter informações mais detalhadas.

Nas exibições Caminho, os limites indicam uma porcentagem do valor alvo e as cores fornecem informações visuais de cada estágio. Por padrão, a exibição Caminho mostra o seguinte:

- Todos os estágios cujo valor real se encontra abaixo do limite mínimo são indicados em vermelho.
- Todos os estágios cujo valor real se encontra abaixo do limite máximo são indicados em amarelo.
- Todos os estágios cujo valor real é maior que o limite máximo são indicados em verde.

Você pode alterar as cores se desejar.

A tabela a seguir descreve os tipos de exibição Caminho que estão disponíveis. O estilo de cada um pode ser de preenchimento sólido ou gradiente.

Apresentação	Descrição
Padrão	Uma exibição Caminho Padrão usa uma forma padrão com larguras de estágio iguais.
Não Padrão	Uma exibição Caminho Não Padrão usa uma forma padrão com larguras de estágio desiguais.
Somente Último Estágio	Uma exibição Somente Último Estágio usa uma forma padrão com larguras de estágio iguais. É semelhante a uma exibição Caminho Padrão, exceto que o valor de destino de cada estágio antes do último estágio é calculado com base no valor de destino do último estágio e uma constante chamada fator de destino.

O procedimento a seguir descreve como editar uma exibição Caminho.

### Para editar uma exibição Caminho

- 1 Se a exibição ainda não estiver no layout composto, adicione-a.  
Para obter instruções sobre como adicionar exibições, consulte [Adicionando e Editando Exibições \(na página 1074\)](#).
- 2 Na guia Resultados do editor de análise, clique no ícone Editar Exibição para a exibição Caminho.  
O editor da exibição Caminho é aberto.
- 3 No painel Layout, arraste e solte as colunas na área de destino conforme a necessidade.
- 4 No painel Configurações, defina os limites.  
Os limites indicam uma porcentagem do valor de destino. Você pode especificar limites personalizados em porcentagens ou usar limites dinâmicos. Você também pode alterar as cores que são usadas para cada estágio.

- 5 Clique no ícone Editar propriedades do gráfico na barra de ferramentas.
- 6 Na caixa de diálogo Propriedades do gráfico, faça as suas seleções.  
É possível especificar o seguinte:
  - As propriedades relacionadas à tela do gráfico, como largura, altura e local da legenda
  - As propriedades que controlam a aparência do gráfico, como o estilo
  - As propriedades que controlam a exibição dos títulos e rótulos para o gráfico
- 7 Quando terminar de fazer as alterações, clique em OK para fechar a caixa de diálogo Propriedades do Gráfico.
- 8 Quando terminar de fazer as alterações, clique em Concluído para fechar o editor da exibição Caminho.
- 9 Salve a análise.

## Showing Results in Map Views

A Map view can display records that contain addresses as data points on a map, and show information from the analysis as tooltip text when you rest your pointer on the data points. When you add a Map view, you specify which attribute and measure columns you want to be displayed in the tooltip text.

The following table describes the components in Map views.

Component	Description
Feature	An entity with spatial and non-spatial attributes such as cities, rivers, and highways. A feature can be represented by a polygon, a line, or a point.
Format	Defines the rendering properties for a feature. For example, when the feature is represented by a point, the format defines the shape and color of the point. Formats are tied to a particular geographic level such as continent, country, region, state, or city.
Layer	Any collection of features and formats that have a common set of attributes and a location. There are two types of layers in Map views, as follows: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Predefined layers, which are collections of geometries that share common attributes. An example of a predefined layer is a layer that shows the U.S. states. You can include a number of predefined layers in a Map view. When you zoom in and out on the map, various layers are hidden or displayed.</li> <li>■ Custom point layers, which apply data points to a map. You create a custom point layer to display records as data points, based on the latitude and longitude coordinates in the addresses on the records. The custom point layer always overlays any predefined layers that you add to the map.</li> </ul>
Map	A map that consists of a background or template map and a stack of layers that are rendered on top of each other in a window.

The following considerations apply to Map views in Oracle CRM On Demand:

- You cannot edit the predefined features and you cannot add new features other than a feature for a custom point layer.
- You cannot edit the predefined formats and you cannot add new formats other than a format for a custom point layer.
- You cannot edit the predefined layers.
- Only the Variable Shape format is supported for custom point layers. Other formats are not supported.

- Three background maps are available for you to select. You cannot edit the background maps or create new background maps.
- Map views do not support hierarchical columns.
- You can create multiple custom point layers in a Map view. Each layer can be based on a different address and use different measures.
- The data points in custom point layers are always based on the latitude and longitude coordinates in addresses. Any record on which the latitude and longitude fields are not populated will not be displayed in the Map view, and if the latitude and longitude fields in an address are incorrectly populated, then the data point for that address in the Map view will not match other fields in the address, such as city, county, and so on.
- If your company wants to allow Oracle CRM On Demand to populate the latitude and longitude fields in addresses on records automatically, then geocoding must be enabled for the company. For more information about geocoding, see [About the Geocoding of Address Information](#) (consulte [Sobre as Geocodificação das Informações de Endereço](#) na página 386).

**Before you begin.** To add a Map view, the analysis must include the Latitude and Longitude columns, and at least one measure.

### **To edit a Map view**

- 1 If the view is not already in the compound layout, then add the view.  
For instructions on adding views, see [Adding and Editing Views](#) (consulte [Adicionando e Editando Exibições](#) na página 1074).
- 2 In the Results tab of the analysis editor, click the Edit View icon for the Map view.  
The Map view editor opens.
- 3 If you want to use a different background map, then select the map from the drop-down list of available maps in the toolbar.
- 4 Do one of the following:
  - To add a custom point layer, click New Map Format in the BI Data Layers pane, then select Variable Shape, and then select Custom Point Layer.
  - To edit an existing custom layer, hover your pointer over the layer name in the BI Data Layers pane, and then click the Edit icon.
- 5 In the Variable Shape (Longitude, Latitude) pop-up window, define the format for the custom point layer, as follows:
  - a (Optional) Change the name of the custom point layer.  
**NOTE:** If the Name Automatically check box is selected, then you must deselect it to make the Name field editable. When you first create a custom point layer, the Name Automatically check box is selected by default, and the layer is automatically given the same name as the first measure in the analysis.
  - b In the field labeled X, make sure that the Longitude field is selected.
  - c In the field labeled Y, make sure that the Latitude field is selected.
  - d Make sure that the Single Column check box is not selected. This check box is not applicable for custom point layers that are based on latitude and longitude.
  - e In the ToolTips field, select the columns and measures that you want to be displayed in the tooltip text. You can select any of the columns and measures that are included in the analysis.
  - f In the Shape field, select the shape for the data points on the map. You can choose to show the data points as triangles, circles, or diamond shapes.
  - g In the Vary Size By, select the measure that you want to display as the heading in the tooltip text.

By default, the first measure in the analysis is selected, but you can select any of the measures that are included in the analysis. The size of the data point on the map increases or decreases according to increases or decreases in the measure.

- h** Select the maximum and minimum size, the color, and the transparency for the data points.
  - i** If you want the color of the data points to vary depending on the value of the measure that you selected in the Vary Size By field, then select the Vary By Measure check box.
  - j** Click OK.
- 6** In the Map Features pane, select the features for the layers that you want to add to the map, or deselect the features for any layers that you want to remove from the map.
  - 7** Click the Map Properties icon in the toolbar of the Map view editor to specify additional map properties, for example, canvas size, distance indicator, and so on.
  - 8** When you finish making changes, click Done to close the Map view editor.
  - 9** Save the analysis.

## Adicionando texto narrativo aos resultados

Use a exibição de narrativa para adicionar um ou mais parágrafos de texto para exibição nos relatórios. O texto narrativo é útil para fornecer informações como contexto, texto explicativo ou descrições extensas. Você pode realizar as seguintes ações na exibição de narrativa:

- Digite uma sentença com espaços reservados para cada coluna nos resultados.
- Especifique como as linhas deverão ser separadas.
- Use os botões de formatação para colocar o texto em negrito, itálico ou sublinhado e inserir quebras de linha.
- Aplique formatação de aparência às fontes usadas na exibição de narrativa ou importe a formatação de fonte de uma exibição salva anteriormente.

### Exemplo de cenário de uso da exibição de texto narrativo

Um usuário cria um relatório que retorna o nome da região na segunda coluna, como parte do grupo de resultados. O usuário deseja que a exibição de narrativa seja mostrada no seguinte exemplo, com texto introdutório e cada região listada em uma nova linha:

#### Este relatório exibe as vendas por região. As regiões são:

Região leste

Região oeste

A seguinte tabela lista e descreve as entradas da exibição de narrativa do usuário:

Campo	Entrada	Explicação
Prefixo	[b] Este relatório exibe as vendas por região. As regiões são:[/b][br][br]	A entrada prefixa a narrativa com texto. O texto é formatado para ser exibido em negrito e é seguido de duas quebras de linha.  O usuário posiciona o cursor na caixa de texto Prefixar e clica no botão de texto em negrito ( <b>B</b> ) para inserir as etiquetas que iniciam e terminam o texto em negrito. O usuário digita o seguinte texto entre as etiquetas:  Este relatório exibe as vendas por região. As regiões são:  Em seguida, o usuário clica duas vezes no botão Quebra de linha.

Campo	Entrada	Explicação
Narrativa	@2	A entrada inclui os resultados da segunda coluna (nome da região) no texto narrativo. O usuário posiciona o cursor na caixa de texto narrativo e digita os caracteres @2.
Separador de linha	[br]	A entrada inicia cada linha do texto narrativo em uma nova linha. O usuário posiciona o cursor na caixa de texto Separador de linha e clica duas vezes no botão Quebra de linha.
Pós-fixar	[br][b] Final do relatório de vendas por região[/b]	A entrada anexa o texto à narrativa, da mesma forma que Prefixar.

### Caracteres reservados na exibição de narrativa

Na exibição de narrativa, os seguintes caracteres são reservados:

- @ (arroba, a menos que seja usado como marcador da coluna na caixa de texto de Narrativa)
- [ (colchete esquerdo)
- ] (colchete direito)
- ' (aspas simples)
- \ (barra invertida)

**OBSERVAÇÃO:** para incluir um caractere reservado, preceda-o com uma barra invertida (\) para sair dele. Por exemplo, para incluir uma barra invertida no texto narrativo, digite \\.

### Adicionando ou modificando exibições de narrativa

O procedimento a seguir fornece as etapas para criar uma exibição de narrativa.

Nas caixas de texto, Prefixar, Narrativa e Pós-fixar, você pode usar os botões de formatação para o texto ser exibido em negrito, itálico ou sublinhado.

**OBSERVAÇÃO:** para incluir uma quebra de linha, use o botão Quebra de linha. O pressionamento da tecla Enter não resulta em várias linhas de texto.

### Para adicionar ou modificar uma exibição de narrativa

- 1 Na guia Resultados, execute uma das seguintes ações:
  - Para adicionar uma nova exibição de narrativa, clique em Nova exibição, selecione Avançado e Narrativa.
  - Para editar uma exibição de narrativa existente, clique no botão Editar exibição para a exibição.
 O espaço de trabalho exibe as opções e configurações da exibição de narrativa.
- 2 Preencha os campos do espaço de trabalho.  
A tabela a seguir descreve os campos.

Campo do espaço de trabalho da exibição de narrativa	Comentários
Prefixo	Especifique o cabeçalho da narrativa. Esse texto é exibido no início da narrativa.
Narrativa	Indica o texto narrativo que será exibido para cada linha dos resultados. Use @n para incluir os resultados da coluna designada na narrativa. Por exemplo, @1 insere os resultados da primeira coluna na narrativa e @3 insere os resultados da terceira coluna.
Separador de linha	Especifica uma etiqueta de separador de linha. Para usar um separador diferente do padrão para o formato, insira o separador de linha desejado na caixa de texto Separador de linha.
Pós-fixar	Especifique o rodapé da narrativa. Esse texto é exibido no final da narrativa.

- 3 Para aplicar formatação de aparência à fonte usada na exibição de narrativa, clique no botão Formatar exibição.
- 4 Para importar a formatação de fonte de uma exibição salva anteriormente, clique no botão Importar formatação de outra análise e navegue até a exibição salva.

**Observação:** é possível importar a formatação de relatórios que tenham os formatos da Etapa 2 (Criar layouts). Não é possível importar a formatação da Etapa 1 (Definir critérios).

- 5 Marque a caixa de seleção Exibir resultados para visualizar a exibição de narrativa.
- 6 Clique em OK para retornar à página Exibições de layout.
- 7 Para mover ou editar a exibição de narrativa (e outras exibições, conforme o necessário) na página, faça o seguinte:
  - Para mover a exibição para um local diferente da página, arraste a exibição e solte-a no novo local.
  - Para formatar a aparência da exibição de narrativa, clique no botão Formatar exibição para a exibição. Você pode especificar Célula, Borda, Plano de fundo e Opções de formatação adicionais (Comprimento, Altura, Recuo, Preenchimento à direita, Preenchimento superior, Preenchimento inferior).
  - Para editar a exibição de narrativa, clique no botão Editar exibição para a exibição.
  - Para excluir a exibição de narrativa, clique no botão Excluir exibição para a exibição.
- 8 Quando terminar de fazer suas alterações, salve o relatório.

## Mostrando Resultados nas Exibições de Letreiro Digital

Uma exibição Letreiro Digital mostra os resultados de um relatório com um letreiro (movendo resultados que rolam pela página). Você pode personalizar o tamanho da área de rolagem, a velocidade e a direção da rolagem dos resultados e outras configurações de exibição.

**OBSERVAÇÃO:** Se o navegador da Web não aceitar texto móvel, os resultados serão exibidos, mas não rolarão na página.

### Para editar uma exibição Letreiro Digital

- 1 Se a exibição ainda não estiver no layout composto, adicione-a.

Para obter instruções sobre como adicionar exibições, consulte [Adicionando e Editando Exibições \(na página 1074\)](#).

2 Na guia Resultados do editor de análise, clique no ícone Editar Exibição para a exibição Letreiro Digital. O editor da exibição Letreiro Digital é aberto.

3 Para gerar configurações padrão para os campos usados com mais frequência, clique em Modelo de Amostra.

**CUIDADO:** se você clicar em Modelo de Amostra depois de informar valores em outros campos, os valores informados serão apagados.

4 Para limpar todos os campos, clique em Limpar Campos.

**OBSERVAÇÃO:** depois de limpar todos os campos, você pode clicar em Modelo de Amostra para restaurar configurações padrão para os campos usados com mais frequência.

5 Preencha os campos do espaço de trabalho.

A tabela a seguir descreve os campos.

Campo do espaço de trabalho da exibição de letreiro digital	Descrição
Comportamento	Especifica como os resultados se movem no letreiro digital: <b>Rolar.</b> Os resultados começam ocultos, rolam pela página e para fora dela antes de repetir. <b>Deslizar.</b> Os resultados começam ocultos, rolam pela página e param quando chegam ao outro lado. <b>Alternar.</b> Os resultados avançam para trás e para frente dentro do letreiro.
Direção	Especifica a direção do movimento dos resultados no letreiro digital (Esquerdo, Direito, Para baixo ou Para cima).
Largura	Especifica o tamanho do letreiro digital, em pixels ou como porcentagem da largura da página. Por exemplo, o valor 200 indica uma largura de 200 pixels e o valor 25% indica a largura de um quarto da página.
Altura	Especifica a altura do letreiro digital, em pixels, ou como porcentagem da altura da página. Por exemplo, o valor 200 indica uma altura de 200 pixels e o valor 25% indica a altura de um quarto da página.
Texto Inicial	Especifica qualquer texto opcional a ser exibido no início de cada redesenho dos resultados. Você pode usar HTML para formatar o texto.
Formato da Linha	Especifica o HTML a ser usado na formatação das linhas nos resultados.

Campo do espaço de trabalho da exibição de letreiro digital	Descrição
	Para incluir os resultados de uma coluna designada, use @n. Por exemplo, @1 insere os resultados da primeira coluna e @3 insere os resultados da terceira coluna.
Separador de linha	Especifica o caractere que separa uma linha da outra.
Separador de Coluna	Especifica o caractere que separa uma coluna da outra. Ele é usado quando o formato da linha está em branco, o que resulta na exibição de todas as colunas.
Texto Final	Especifica qualquer texto opcional a ser exibido no fim de cada redesenho dos resultados. Você pode usar HTML para formatar o texto.

**OBSERVAÇÃO:** vários desses campos são preenchidos previamente com HTML que fornece formatação inicial. Tenha cuidado ao editar este texto, para que o HTML original continue válido. Se você remover o HTML de um dos campos, deverá removê-lo dos outros também, caso contrário, o letreiro digital não funcionará corretamente.

- 6 Para especificar opções adicionais, siga o seguinte procedimento:
  - a Clique em Avançado.  
É exibida a caixa de diálogo Opções avançadas do letreiro digital.
  - b Selecione as opções avançadas desejadas e clique em OK.

A tabela a seguir descreve as opções avançadas.

Opções avançadas do espaço de trabalho da exibição do letreiro digital	Descrição
Nº de Loops	Especifica o número de vezes que os resultados farão a rolagem. O padrão é um número infinito de vezes. Você deve especificar um número inteiro.
Valor de Rolagem	Define o número de pixels entre redesenhos sucessivos dos resultados. Quanto maiores forem os valores, mais rápidos e menos suaves será a rolagem.
Atraso de Rolagem	Especifica o número de milissegundos entre redesenhos sucessivos dos resultados. Quanto maiores forem os valores, mais lenta será a rolagem.
Cor do Plano de Fundo	Especifica a cor usada no plano de fundo. Dependendo do que for aceito pelo navegador, será possível informar um nome de cor, como amarelo ou azul, ou usar o formato hexadecimal de 6 dígitos, como #AFEEEE para turquesa pálido. (Você pode omitir o caractere de cerquilha no formato hexadecimal.)

Opções avançadas do espaço de trabalho da exibição do letreiro digital	Descrição
Atributos Adicionais de Letreiro	Especifica outras opções do letreiro que o seu navegador possa aceitar, como ALIGN="top   middle   bottom" para alinhar o letreiro digital na parte superior, do meio ou inferior do texto ao redor. Você pode também adicionar HTML para personalizar ainda mais a aparência do letreiro digital.

- 7 Quando terminar de fazer as alterações, clique em Concluído para fechar o editor da exibição Letreiro Digital.
- 8 Salve a análise.

### Especificando Interações de Clique com o Botão Direito do Mouse para Usuários

Você pode especificar quais opções estarão disponíveis no menu que é aberto quando os usuários clicarem com o botão direito do mouse em determinadas exibições em uma análise. Por exemplo, é possível especificar que as opções de menu estejam disponíveis para permitir que os usuários movam, incluam e excluam colunas.

Essas interações com o botão direito do mouse permitem que os usuários personalizem uma análise para mostrar os dados que são mais interessantes a eles. Quando a análise faz parte de um painel, os usuários podem salvar a respectiva versão personalizada da análise para que eles não tenham que personalizar a análise toda vez que exibem o painel.

Os seguintes tipos de interação com o botão direito do mouse podem ser ativados para uma análise:

- **Detalhar.** Permite aos usuários se aprofundar nos dados quando o detalhamento não é definido como a interação principal de uma coluna específica.
- **Mover colunas.** Permite aos usuários mover as colunas, alterar a ordem das colunas ou mover as colunas para prompts de tabela ou seções.
- **Classificar colunas.** Permite aos usuários classificar os dados em colunas.
- **Adicionar ou remover valores.** Permite aos usuários optar por manter somente determinados dados ou remover determinados dados.
- **Criar, editar ou remover grupos.** Permite aos usuários criar grupos selecionando os valores de coluna que eles desejam que façam parte do grupo.
- **Criar, editar ou remover valores calculados.** Permite aos usuários criar itens calculados selecionando os valores de coluna que desejam que façam parte de um grupo e depois selecionando a fórmula para o item calculado.
- **Exibir ou ocultar subtotais.** Permite aos usuários adicionar subtotais após cada registro ou adicionar o total geral.
- **Exibir ou ocultar uma soma parcial.** Permite aos usuários exibir ou ocultar uma soma parcial. Em uma soma parcial, cada célula consecutiva de uma medida exibe o total de todas as células anteriores dessa medida.
- **Incluir ou excluir colunas.** Permite aos usuários incluir ou excluir colunas.

As interações com o botão direito do mouse entram em vigor nas exibições Tabela Dinâmica, Tabela, Mapa de Árvore e Treliça no tempo de execução. Nem todas as interações com o botão direito do mouse estão disponíveis para cada tipo de exibição no tempo de execução.

**OBSERVAÇÃO:** as interações com o botão direito do mouse que são suportadas para uma exibição sempre estão disponíveis no editor de análise. No entanto, somente as interações com o botão direito do mouse que você ativa estarão disponíveis no tempo de execução e quando você visualizar a análise.

**Para especificar quais interações com o botão direito do mouse estarão disponíveis para usuários**

- 1 Na guia Resultados ou Critérios do editor de análise, clique no ícone Editar Propriedades da Análise na barra de ferramentas.
- 2 Na caixa de diálogo Propriedades da Análise, clique na guia Interações.
- 3 Faça suas seleções e clique em OK.
- 4 Salve a análise.

## Vinculando Exibições Mestras e de Detalhes

Você pode estabelecer um relacionamento entre duas ou mais exibições para que uma exibição, chamada mestra, oriente as alterações de dados em outras exibições, chamadas de exibições de detalhes. Uma exibição se torna uma exibição mestra quando você configura a interação de uma coluna na exibição para enviar eventos de detalhes mestres em canais designados. Essa coluna é a coluna mestra. Quando a coluna mestra é clicada na exibição mestra, a definição da célula (ou do item) que foi clicada é passada por um canal até a exibição de detalhes. Isso é conhecido como um evento de detalhes mestre.

Uma exibição de detalhes é uma que escuta e responde aos eventos de detalhes mestres que são enviados por uma exibição mestra em um canal especificado. Uma exibição de detalhes inclui uma ou várias colunas cujos valores são alterados diretamente pelas informações passadas por um evento de detalhes mestre. Essas são as colunas de detalhes.

Quando um evento de detalhes mestre é enviado a uma exibição de detalhes, as informações do evento de detalhes mestre são revisadas para determinar em qual coluna essas informações correspondem à coluna de detalhes. Quando uma correspondência é encontrada, a coluna de detalhes é atualizada com os valores da coluna mestra e, em seguida, a exibição de detalhes inteira é atualizada.

Os seguintes tipos de exibição podem ser configurados como exibições mestras ou exibições de detalhes:

- Funil
- Medidor
- Gráfico
- Tabela dinâmica
- Tabela
- Trelça (apenas as bordas externas, não as visualizações internas)

Ao configurar exibições mestras e de detalhes, observe as seguintes considerações:

- Uma exibição de detalhes pode escutar os eventos de detalhes mestres de múltiplas exibições mestras.
- Uma exibição de detalhes não pode atuar como uma mestra para outra exibição.
- A exibição mestra e a de detalhes podem estar na mesma análise ou em análises diferentes.
- Você deve usar o mesmo canal para ambas as exibições, mestra e de detalhes, em um relacionamento de detalhes mestre.
- Qualquer tipo de coluna (atributo ou medida) pode ser uma coluna mestra. No entanto, uma coluna que esta na área de destino Prompts ou Seções na exibição mestra não pode ser uma coluna mestra. A coluna mestra deve ser colocada no corpo da exibição.
- A coluna de detalhes deve:
  - Corresponder a uma coluna na exibição mestra.
  - Estar na área de destino Prompts ou Seções da exibição de detalhes, dependendo do tipo de exibição. Para as exibições Tabela e Tabela Dinâmica, ela deve estar na área de destino Prompts. Para as exibições Gráfico e Indicador, ela pode estar na área de destino Prompts ou Seções.

O procedimento a seguir descreve como configurar uma exibição mestra.

### **Para configurar uma exibição mestra**

- 1 Na guia Critérios do editor de análise, no menu suspenso da coluna que deseja que seja a coluna mestra, selecione Propriedades da Coluna.
- 2 Na caixa de diálogo Propriedades da coluna, clique na guia Interação.
- 3 No campo Interação Principal da seção Valor, selecione Enviar Eventos de Detalhes Mestres.
- 4 No campo Especificar canal, insira um nome para o canal no qual a exibição mestra envia eventos de detalhes mestres. Você pode usar qualquer nome apropriado; por exemplo, Canal de Análise de Vendas, Canal 1 ou canal 1.
- 5 Clique em OK para fechar a caixa de diálogo Propriedades da Coluna.
- 6 Clique na guia Resultados do editor de análise e, em seguida, adicione a exibição que deve ser usada como a exibição mestra.  
A exibição mestra deve incluir a coluna mestra.
- 7 Salve a análise.

O procedimento a seguir descreve como vincular uma exibição de detalhes a uma exibição mestra.

### ***Para vincular uma exibição de detalhes a uma exibição mestra***

- 1 Edite a exibição que deseja que seja a exibição de detalhes.  
**OBSERVAÇÃO:** a exibição de detalhes pode estar na mesma análise que a exibição mestra, ou em uma análise diferente.
- 2 No editor de exibição, na barra de ferramentas, clique no ícone para editar as propriedades da exibição. Por exemplo, em uma exibição Tabela, clique no ícone Propriedades da Exibição de Tabela.
- 3 Na caixa de diálogo de propriedades da exibição, marque a caixa de seleção Detalhes Mestres.  
**DICA:** a caixa de seleção Detalhes Mestres aparece na guia Geral da caixa de diálogo Propriedades do Indicador, na guia Geral da caixa de diálogo Propriedades do Gráfico e na guia Estilo da caixa de diálogo Propriedades da Tabela.
- 4 No campo Canais de Evento, insira o nome do canal em que a exibição de detalhes deve escutar os eventos de detalhes mestres.  
O campo Canais de Evento é ativado apenas quando você marca a caixa de seleção Escutar Eventos de Detalhes Mestres. Use esse campo para inserir um ou mais canais nos quais a exibição de detalhes deve escutar eventos de detalhes mestres suscitados por uma ou várias exibições mestras. O nome do canal diferencia letras maiúsculas de minúsculas e deve corresponder exatamente ao nome do canal especificado na exibição mestra. Separe os nomes de canal usando uma vírgula, por exemplo, canal a, canal b.
- 5 Clique em OK para fechar a caixa de diálogo de propriedades.
- 6 No painel Apresentação, arraste a(s) coluna(s) que serão as colunas de detalhes até a área de destino Prompts ou Seções, como se segue:
  - Se a exibição de detalhes for uma exibição Tabela ou Tabela Dinâmica, arraste a(s) coluna(s) até a área de destino Prompts.
  - Se a exibição de detalhes for uma exibição Gráfico ou Indicador, arraste a(s) coluna(s) até a área de destino Prompts ou Seções, a que for de sua preferência, a menos que a exibição Gráfico ou Indicador tenha uma coluna na área de destino Prompts. Nesse caso, você deverá arrastar a(s) coluna(s) até a área de destino Prompts.**OBSERVAÇÃO:** você deve arrastar e soltar todas as colunas de detalhes até a mesma área de destino. Não é possível ter algumas na área de destino Prompts e outras na área de destino Seções.
- 7 Clique em Concluído.
- 8 Salve a análise.

## Criando Grupos e Itens Calculados

Você pode criar novos valores de coluna usando grupos e itens calculados. Um *grupo* no Analytics é uma lista de valores de coluna que você seleciona, ou uma lista estática ou dinâmica que é gerada pelas etapas de seleção. Um grupo é representado por um valor de coluna. Todos os valores que compõem o grupo devem ser da mesma coluna. Os grupos são sempre exibidos na parte inferior da lista de colunas na ordem em que foram adicionados. Os grupos podem conter valores de coluna ou outros grupos. É possível criar um grupo personalizado e adicioná-lo a uma coluna dentro de uma exibição.

Um *item calculado* é um cálculo entre valores de coluna que é representado como um único valor. Você pode usar um item calculado para substituir a regra de agregação padrão que é especificada no repositório e, para uma análise existente, a regra de agregação escolhida pelo criador da análise. É possível definir um item calculado usando uma fórmula personalizada, que é o método padrão, ou combinando valores de coluna selecionados com uma função, por exemplo, SUM.

Quando você cria um grupo ou um item calculado, uma etapa de seleção é criada automaticamente. Para obter mais informações sobre etapas de seleção, consulte [Criando Etapas de Seleção \(na página 1114\)](#).

Você pode salvar os grupos e itens calculados que cria na pasta da área de assunto relevante no catálogo para que eles possam ser reutilizados.

O procedimento a seguir descreve como criar um grupo ou item calculado em um editor de exibição.

### Para criar um grupo ou item calculado

- 1 Na guia Resultados do editor de análise, clique no ícone Editar Exibição da exibição para a qual deseja criar um grupo ou item calculado.
- 2 No editor de exibição, clique no ícone Novo Grupo ou Novo Item Calculado na barra de ferramentas.  
**OBSERVAÇÃO:** você também pode criar um grupo ou item calculado no painel Etapas de Seleção. Para obter mais informações, consulte [Criando Etapas de Seleção \(na página 1114\)](#).
- 3 Na caixa de diálogo Novo Grupo ou Novo Item Calculado, especifique os detalhes do grupo ou item calculado.
- 4 Clique em OK para fechar a caixa de diálogo.
- 5 Clique em Concluído para retornar à apresentação composta.
- 6 Se desejar salvar o grupo ou item calculado no catálogo, siga este procedimento:
  - a No painel Etapas de Seleção, clique no link do item que deseja salvar.
  - b Selecione a opção de salvamento do item.
  - c Na caixa de diálogo Salvar como, vá até a pasta em que deseja salvar o item.
  - d Clique em OK para fechar a caixa de diálogo.

## Criando Medidas Calculadas

Uma *medida calculada* no Analytics é uma medida que é derivada de outras medidas e criada usando uma fórmula. É possível criar medidas calculadas que se apliquem a todas as exibições que contenham medidas calculadas em uma apresentação composta, bem como criar medidas calculadas para exibições individuais que contenham colunas.

### Para criar uma medida calculada

- 1 Na guia Resultados do editor de análise, siga este procedimento:
  - Para criar uma medida calculada para todas as exibições em uma apresentação composta que contenha colunas, clique no botão Nova Medida Calculada na barra de ferramentas.

- A fim de criar uma medida calculada para uma única exibição de dados, clique no ícone Editar Exibição da exibição desejada e, em seguida, no ícone Nova Medida Calculada na barra de ferramentas do editor de exibição.
- 2 Na caixa de diálogo Nova Medida Calculada, especifique os detalhes para a medida calculada.
- 3 Clique em OK para fechar a caixa de diálogo.

**OBSERVAÇÃO:** não é possível editar uma medida calculada existente diretamente na guia Resultados do editor de análise. No entanto, é possível editar uma medida calculada na guia Critérios usando a lista de opções suspensa do campo para a medida.

## Criando Etapas de Seleção

As etapas de seleção, com os grupos e itens calculados, permitem limitar, manipular ou adicionar os resultados que são exibidos em uma análise. Enquanto os filtros são aplicados antes que uma consulta seja agregada e, portanto, afetam a consulta e os valores resultantes para medidas, as etapas de seleção são aplicadas depois que a consulta é agregada e afetam somente os valores de coluna exibidos, e não os valores de agregação resultantes.

Quando você adiciona uma coluna a uma análise, uma etapa de seleção é criada automaticamente para iniciar com todos os valores de coluna, a menos que você adicione valores específicos explicitamente. As etapas de seleção também são criadas automaticamente quando colunas são adicionadas à análise pela guia Resultados.

Também é possível criar etapas de seleção para uma análise no painel Etapas de Seleção da guia Resultados. Para as etapas de seleção, você pode definir grupos e itens calculados a fim de agrupar e definir agregações personalizadas para valores de coluna selecionados de sua escolha.

**OBSERVAÇÃO:** é possível criar etapas de seleção apenas para colunas de dimensão. Não é possível criar etapas de seleção para colunas de medida.

Se você ativar determinadas interações com o botão direito do mouse para uma análise, os usuários que executam a análise também poderão definir e aplicar as próprias etapas de seleção à análise em tempo de execução, mantendo, adicionando ou removendo valores de coluna e adicionando grupos ou itens calculados personalizados. Para obter informações sobre como ativar interações com o botão direito do mouse, consulte Especificando Interações com o Botão Direito do Mouse para Usuários (consulte [Especificando Interações de Clique com o Botão Direito do Mouse para Usuários](#) na página 1110).

O procedimento a seguir descreve como criar etapas de seleção na guia Resultados do editor de análise.

### **Para criar etapas de seleção**

- 1 Na guia Resultados do editor de análise, se o painel Etapas de Seleção não estiver visível, clique no ícone do painel Mostrar Etapas de Seleção na barra de ferramentas.
- 2 Se o painel Etapas de Seleção estiver recolhido, expanda-o.
- 3 Nas etapas para a coluna, clique no link Nova Etapa.
- 4 No menu, selecione a opção para o tipo de etapa que deseja criar e especifique os detalhes na caixa de diálogo que é aberta.

**DICA:** se um grupo ou item calculado apropriado já tiver sido criado e salvo no catálogo, em uma pasta à qual você tenha acesso, será possível selecionar esse grupo ou item calculado para a etapa.

- 5 Ao terminar, clique em OK para fechar a caixa de diálogo.
- 6 Para exibir as etapas de seleção na análise, adicione uma exibição Etapa de Seleção à apresentação composta.

Para obter instruções sobre como adicionar exibições, consulte [Adicionando e Editando Exibições](#) (na página 1074).

- 7 Salve a análise.

## Criando Mensagens Personalizadas para Quando Não há Dados em Análises

Se uma análise não retornar dados, uma mensagem padrão será exibida. Você pode criar uma mensagem personalizada que é usada para a análise no lugar da mensagem padrão.

### *Para criar uma mensagem personalizada para quando não há dados em uma análise*

- 1 Na guia Resultados ou Critérios do editor de análise, clique no ícone Editar Propriedades da Análise na barra de ferramentas.
- 2 Na caixa de diálogo Propriedades da Análise, clique na guia Exibição dos Resultados.
- 3 No campo Configuração Sem Resultados, selecione Exibir Mensagem Personalizada.
- 4 Se o texto que você deseja inserir contiver tags de marcação HTML, marque a caixa de seleção Contém Marcação HTML.
- 5 Insira o texto para o título da mensagem e o texto para a mensagem.
- 6 Clique em OK para fechar a caixa de diálogo Propriedades da Análise.
- 7 Salve a análise.

## Etapa 3: Definir prompts do Analytics (opcional)

Para permitir que os usuários especifiquem um valor de filtro ao executarem uma análise, defina um prompt de tempo de execução para a análise. Os prompts de tempo de execução são úteis porque pode ser necessário filtrar as análises de forma diferente, com base nos diferentes usuários ou nas datas em que as análises são executadas.

Um prompt de tempo de execução é diferente de um filtro pré-criado porque um filtro é configurado quando a análise é definida e não pode ser alterado sem a revisão da própria análise. Por exemplo, se você definir um prompt em Tipo de conta do relatório, os seus funcionários serão solicitados a selecionar o valor do Tipo de conta que verão ao executarem a análise. Se definir o filtro pré-criado como um Tipo de conta específico, por exemplo, Concorrente, o filtro será embutido em código e não poderá ser alterado pelo usuário em tempo de execução.

Você pode criar os seguintes tipos de prompt na guia Prompts do editor de análise:

### ■ Prompt de coluna

Um prompt de coluna fornece filtragem geral de uma coluna em uma análise. Um prompt de coluna pode apresentar todas as opções para uma coluna ou pode apresentar opções restritas para uma coluna.

**OBSERVAÇÃO:** você pode criar, no máximo, um prompt de coluna para qualquer coluna específica em uma análise.

### ■ Prompt de moeda

Um prompt de moeda permite que os usuários alterem o tipo de moeda nas análises que contêm uma coluna de moeda.

### ■ Prompt de imagem

Um prompt de imagem fornece uma imagem na qual os usuários podem clicar para selecionar os critérios de uma análise. Por exemplo, em uma organização de vendas, os usuários podem clicar em seus territórios a partir de uma imagem de um mapa para ver as informações sobre vendas, ou clicar na imagem de um produto para ver as informações sobre vendas desse produto. Os usuários que sabem como usar a etiqueta HTML <map> podem criar uma definição de mapa de imagem.

### ■ Prompt variável

Um prompt de variável permite aos usuários selecionar um valor em um conjunto de valores que você especifica no prompt.

Você pode criar vários prompts do mesmo tipo e vários prompts de diferentes tipos para uma única análise.

## Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Adicionando Prompts de Coluna no Analytics \(na página 1116\)](#)
- [Adicionando Prompts de Moeda no Analytics \(na página 1117\)](#)
- [Adicionando prompts de imagem no Analytics \(na página 1117\)](#)
- [Adicionando Prompts de Variável no Analytics \(na página 1119\)](#)

## Adicionando Prompts de Coluna no Analytics

Um prompt de coluna permite que os usuários selecionem valores para filtrar uma coluna em uma análise. Você pode definir o intervalo de possíveis valores de filtro e como o usuário selecionará os valores de filtro da análise.

Defina prompts de coluna na guia Prompts. Quando há múltiplos prompts de filtro de coluna criados para uma análise, eles são apresentados ao usuário um de cada vez, na ordem em que estão listados, de cima para baixo ou da esquerda para a direita se você marcar a caixa de seleção Nova Coluna para os prompts.

É possível criar múltiplos prompts de coluna para uma análise, mas só é possível criar um prompt de coluna para qualquer coluna específica na análise.

Você também pode usar um prompt de coluna para preencher uma variável de um dos seguintes tipos:

- **Variável da Apresentação.** Uma variável de apresentação pode ser usada em uma fórmula ou um filtro.
- **Variável da Solicitação.** Uma variável de solicitação pode ser usada para substituir o valor de uma variável de sessão pela duração de uma solicitação iniciada no prompt. Se você especificar que o prompt de coluna deve preencher uma variável de solicitação, o valor que o usuário selecionar no prompt de coluna substituirá o valor da variável de sessão a partir do momento que o usuário pressiona o botão Ir do prompt até que os resultados da análise sejam retornados.

### Para adicionar um prompt de coluna

- 1 Na guia Prompts do editor de análise, clique no ícone Novo, selecione Prompt de Coluna e selecione a coluna desejada.
- 2 Na caixa de diálogo Novo Prompt:
  - a (Opcional) Para criar um rótulo personalizado, marque a caixa de seleção Rótulo Personalizado e, no campo Rótulo, substitua o nome de coluna existente pelo seu novo rótulo personalizado.  
Se você não criar um rótulo personalizado, o nome da coluna aparecerá como o rótulo.
  - b (Opcional) Insira uma descrição na caixa de texto Descrição.
  - c No menu suspenso Operador, escolha um operador de comparação, como igual a, maior que ou começa com.
  - d No menu suspenso Entrada do usuário, escolha um método para o usuário selecionar um valor a ser usado na filtragem. As opções incluem:
    - Campo de texto (para a entrada direta de um valor de filtro)
    - Lista de opções (o aplicativo exibe um menu suspenso com todos os valores possíveis, e o usuário deve escolher um valor)
    - Controle deslizante (o aplicativo exibe um controle deslizante (com os valores mínimo e máximo especificados), e o usuário deverá ajustar o controle deslizante.)
    - Caixas de seleção (o usuário pode selecionar um valor ou mais.)
    - Botões de rádio (o usuário deve selecionar apenas um valor)

- Caixa de lista (semelhante a uma Lista de Opções, mas as opções são exibidas em uma caixa de lista, em vez de em um menu suspenso)

Algumas opções para Entrada do Usuário requerem mais especificações na seção Opções da caixa de diálogo.

- e Na seção Opções da caixa de diálogo, especifique as opções para o prompt de coluna. As opções variam de acordo com o que foi selecionado no campo Entrada do Usuário.

**OBSERVAÇÃO:** se você selecionou o tipo de entrada do usuário Lista de Opções, Caixas de Seleção, Botões de Opção ou Caixa de Listagem, será possível restringir os valores do prompt pelos valores de outros prompts, bastando selecionar a opção apropriada no campo Limitar valores por na seção Opções da caixa de diálogo.

- f Se desejar que o prompt de coluna preencha uma variável, siga este procedimento:
  - No campo Definir uma variável, selecione Variável de Apresentação e informe um nome para a variável.
  - No campo Definir uma variável, selecione Variável de Solicitação e informe um nome para a variável. O nome deve ser exatamente o mesmo que o nome da variável de sessão cujo valor você deseja substituir.
- g Quando terminar, clique em OK. O prompt de filtro de coluna é mostrado no painel Exibir.

- 3 Salve a análise.

### Adicionando Prompts de Moeda no Analytics

Um prompt de moeda permite que os usuários alterem o tipo de moeda em uma análise que contém uma coluna de moeda. A lista de moedas que os usuários podem selecionar inclui todas as moedas que estão ativas para a sua empresa.

#### *Para adicionar um prompt de moeda*

- 1 Na guia Prompts do editor de análise, clique no ícone Novo e selecione Prompt de Moeda.
- 2 Na caixa de diálogo Novo Prompt, insira um rótulo para o prompt e, se desejar, digite a descrição do prompt.
- 3 Selecione a opção que deseja para a largura da lista de opções.
- 4 Clique em OK.
- 5 Salve a análise.

### Adicionando prompts de imagem no Analytics

Um prompt de imagem fornece uma imagem na qual os usuários clicam para selecionar critérios de análise. Por exemplo, em uma imagem que mostra produtos, os usuários podem clicar em um produto. O produto selecionado é usado para filtrar a análise subjacente. Para criar um prompt de imagem, você precisa saber como usar a etiqueta HTML <map> para criar uma definição de mapa de imagem.

Os prompts de imagem são definidos na página Prompts. Quando você tiver criado vários prompts de imagem para uma análise, eles serão executados na ordem em que estiverem listados, ou seja, de cima para baixo.

#### *Para adicionar ou modificar um prompt de imagem*

- 1 Na guia Prompts, clique no ícone Novo e selecione Prompt de imagem.
- 2 Na caixa de diálogo Propriedades do prompt de mapa de imagem, digite uma legenda para o prompt de imagem na caixa Legenda.

A legenda aparece quando um usuário executa a análise. Você pode incluir etiquetas de marcação HTML na legenda, como <b>, <center>, <font> e <table>.

3 Informe uma descrição na caixa Descrição (opcional).

4 Informe o local e o nome da imagem no campo URL da imagem.

Se o prompt de imagem for apenas para o seu uso, especifique um local que somente você pode acessar, por exemplo c:\mycomputer\temp\map.gif. Para um prompt de imagem que ficará disponível para outros usuários, especifique o nome UNC (Convenção de nomenclatura universal), por exemplo, \\ALLUSERS\graphics\map.gif, ou um site acessível a todos os seus usuários, como http://mycompany.com/imagemap.gif.

5 Informe as tags HTML <map> e os dados apropriados na caixa de texto HTML.

É necessária uma instrução HTML <map> com elementos <area>. Cada elemento <area> deve especificar os atributos shape= e coords=. O atributo alt=, se for especificado, será mapeado para o título de Área. Por exemplo:

```
<map>
<area alt="Top-left" shape="rect" coords="0,0,50,50">
<area alt="Top-right" shape="rect" coords="50,0,100,50">
<area alt="Bottom" shape="rect" coords="0,50,100,100">
</map>
```

6 Para extrair as informações do mapa de imagem do HTML, clique no link Extrair mapa de imagem do HTML.

A caixa de diálogo Propriedades do prompt de mapa de imagem é expandida para exibir os títulos, os formatos e as coordenadas informados na caixa de texto HTML.

- Você pode alterar os valores no título de área, se desejar. Esse texto é exibido quando o usuário move o ponteiro sobre a área da imagem.
- Para cada área, na caixa de texto Coluna, informe o nome da coluna que será passado quando o usuário clicar nela e o valor que será usado.

**OBSERVAÇÃO:** A coluna precisa ter um nome de coluna totalmente qualificado, no formato *Table.Column Name*.

- Coloque aspas duplas em torno dos nomes de colunas que contêm espaços. Por exemplo:
  - Account."Account Country"
  - "Unidades enviadas"

7 Quando terminar, clique em OK.

O prompt de imagem é mostrado no painel Exibir.

8 Para ver o prompt de imagem, clique no botão Visualizar.

Quando você clica em uma área da imagem, o filtro subjacente criado para essa área é exibido. Clique no link Atualizar para ver os resultados. Você pode alterar os critérios de filtro e clicar novamente no link Atualizar para ver a alteração refletida nos resultados.

### **Para modificar as propriedades de um prompt de imagem**

1 Clique no ícone Propriedades do prompt.

2 Na caixa de diálogo Propriedades do prompt de mapa de imagem, faça as suas alterações na Legenda, na Descrição e no URL da imagem.

3 Para modificar o mapa da imagem, clique no link Alterar mapa de imagem na parte inferior da caixa de diálogo.

4 Quando terminar, clique em OK.

## Adicionando Prompts de Variável no Analytics

Um prompt de variável permite aos usuários selecionar um valor em um conjunto de valores que você especifica no prompt. Há dois tipos de prompts de variável:

- **Variável da Apresentação.** Um prompt de variável de apresentação pode ser usado em uma fórmula ou um filtro.
- **Variável da Solicitação.** Um prompt de variável de solicitação pode ser usado para substituir o valor de uma variável de sessão pela duração de uma solicitação iniciada no prompt. Se existir uma variável de solicitação que tenha o mesmo nome de uma variável do sistema, o valor da variável do sistema será substituído pelo valor que o usuário seleciona no prompt da variável de solicitação. No entanto, o valor selecionado da variável de solicitação estará em vigor somente a partir do momento que o usuário pressionar o botão Ir do prompt até que os resultados da análise sejam retornados.

**OBSERVAÇÃO:** determinadas variáveis de sessão do sistema não podem ser substituídas.

Um prompt de variável não depende de uma coluna, mas pode usar uma coluna. O conjunto de valores em um prompt de variável pode ser um dos seguintes:

- Valores personalizados
- Todos os valores de uma coluna
- Valores específicos de uma coluna
- Valores em um grupo salvo
- Valores retornados por uma instrução SQL que você especifica

Como um exemplo de prompt de variável que usa valores personalizados, talvez você queira permitir que os usuários vejam os valores de receita após a aplicação de vários níveis de desconto. Para isso, você pode criar um prompt de variável de apresentação e especificar os valores como 10, 15 e 20%. Em seguida, você cria uma nova coluna na análise e insere a fórmula Receita multiplicada pela variável especificada.

Como exemplo de um prompt de variável que usa valores da coluna, é possível criar um prompt de variável de apresentação que use os valores da coluna Estágio de Vendas e, em seguida, criar um filtro na análise que use a variável para filtrar pelo estágio de vendas selecionado. Um prompt de variável que usa os valores de uma coluna atua da mesma maneira que um prompt de coluna. No entanto, prompts de variável têm a vantagem de que você pode criar múltiplos prompts de variável usando os valores da mesma coluna, embora seja possível criar apenas um prompt de coluna para uma determinada coluna.

### Para adicionar um prompt de variável

- 1 Na guia Prompts do editor de análise, clique no ícone Novo e selecione Prompt de Variável.
- 2 Na caixa de diálogo Novo Prompt:
  - a No campo Prompt para, siga este procedimento:
    - Selecione Variável de Apresentação e informe um nome para a variável.
    - Selecione Variável de Solicitação e informe o nome da variável. O nome deve ser exatamente o mesmo que o nome da variável de sessão cujo valor você deseja substituir.
  - b Insira um rótulo apropriado para o prompt e, se desejar, insira uma descrição. O rótulo aparece ao lado do campo de prompt no tempo de execução.
  - c No menu suspenso Entrada do usuário, escolha um método para o usuário selecionar um valor a ser usado na filtragem.
  - d Se você selecionou o tipo de entrada do usuário Lista de Opções, Caixas de Seleção, Botões de Opção ou Caixa de Listagem, especifique ou selecione os valores para a variável.
  - e Na seção Opções da caixa de diálogo, especifique as opções para o prompt de variável.

As opções variam de acordo com o que foi selecionado no campo Entrada do Usuário.

**f** Quando terminar de definir o prompt, clique em OK para fechar a caixa de diálogo.

**3** Salve a análise.

## Etapa 4: Salvando Análises

Quando você terminar de definir os critérios, a apresentação e os prompts opcionais da sua análise, salve-a.

### *Para finalizar sua análise e salvá-la*

**1** Na guias Critérios, Resultados ou Prompts, clique no ícone Salvar ou Salvar como, no lado direito da barra de ícones.

**2** Selecione a pasta na qual deseja salvar a análise.

**Observação:** se sua função de usuário tiver o privilégio Gerenciar relatórios personalizados, será possível criar, editar e salvar relatórios em todas as pastas.

**3** Informe o nome da análise.

**DICA:** use uma convenção de nomenclatura consistente que todos os usuários reconheçam. Além disso, evite usar espaços em branco extras ou símbolos, como apóstrofes, ao nomear as análises.

**4** Digite uma descrição curta da análise.

**DICA:** use a descrição para que os usuários saibam se a análise contém dados históricos ou em tempo real.

**5** Clique em OK.

## Tornando a análise personalizada pública

Antes de disponibilizar um relatório para todos os funcionários, verifique seu conteúdo e formato executando um teste e obtendo aprovação da pessoa que solicitou o relatório. O revisor deverá verificar o seguinte:

- O relatório inclui todas as colunas necessárias.
- As colunas estão classificadas corretamente.
- Os filtros estão limitando os dados corretamente.
- Os gráficos apresentam os dados de forma útil.

Você pode liberar os relatórios criados para que todos os funcionários da empresa possam usá-los. Esses relatórios são exibidos na seção Análises personalizadas compartilhadas da Página inicial de relatórios.

**Observação:** A Página inicial de relatórios tem um limite de 100 relatórios personalizados.

### *Para tornar público o relatório*

**1** No Oracle CRM On Demand, clique na guia Analytics.

**2** Na página inicial, clique em Catálogo e localize a sua análise.

**3** Abra a análise.

**4** Clique em Salvar.

**5** Selecione a pasta na qual deseja salvar o relatório.

**6** Clique em OK para salvar o relatório.

Tornar um relatório público libera o relatório para que outros funcionários da empresa, com visibilidade à pasta que contém esse relatório, possam acessá-lo. O seu relatório particular continua salvo em Minhas pastas, caso queira executá-lo ou revisá-lo em uma análise dinâmica mais tarde.

## Exibindo Código SQL na Guia Avançado no Analytics

A guia Avançado no editor de análise mostra o código SQL que é enviado ao servidor Oracle BI quando a análise é executada. Exibir o código SQL pode ajudar a solucionar problemas possíveis em uma análise. A guia Avançado estará disponível apenas se sua função de usuário tiver um dos seguintes privilégios:

- Gerenciar relatórios personalizados
- Gerenciar Relatórios Pessoais

Se sua função de usuário tiver o privilégio Análise de Áreas de Assunto Inter-relacionadas, você também poderá usar a guia Avançado para ativar a variável de dimensionalidade no código SQL para uma análise que combina duas ou mais áreas de assunto. A variável de dimensionalidade permite que a consulta retorne o valor total de todas as medidas selecionadas nas dimensões. Para obter mais informações sobre como combinar várias áreas de assunto em uma análise, consulte [Combinando Várias Áreas de Assunto em uma Única Análise \(na página 1065\)](#).

## Usando funções no Analytics

As funções SQL executam vários cálculos nos valores de coluna. Esta seção explica a sintaxe das funções suportadas pelo Oracle CRM On Demand. Além disso, explica como expressar literais. Existem funções de agregação, string, matemática, calendário, data/hora, conversão e do sistema.

Você pode usar funções em qualquer local que permita fórmulas ou expressões SQL. Por exemplo:

- **Fórmulas de Coluna.** Para obter mais informações, consulte [Definindo fórmulas de coluna \(na página 1061\)](#).
- **Fórmulas de filtro.** Para obter mais informações, consulte [Adicionando filtros a colunas no Analytics \(na página 1045\)](#).
- **Compartimentos.** Para obter mais informações, consulte [Adicionando filtros a colunas no Analytics \(na página 1045\)](#).

### Nomes de Fórmula

Quando você faz referência a uma coluna em uma função, deve usar seu nome de fórmula interno. Todas as colunas têm dois nomes diferentes:

- O *nome de exibição* da coluna é o nome exibido na seção Área do assunto ativo, à esquerda da página, sob um nome de pasta específico. Esses nomes são usados como rótulos padrão dos cabeçalhos de coluna. Os nomes mudam de acordo com a definição do idioma do usuário, assim como qualquer alteração de nome de campo feita pelo administrador do Oracle CRM On Demand da empresa.
- O *nome da fórmula* é um nome interno fixo de cada coluna. Esses nomes estão sempre em inglês. Os nomes de fórmula contêm duas partes separadas por um ponto. A primeira parte corresponde ao nome da pasta e a segunda corresponde à coluna. Se houver algum espaço no nome da pasta ou no nome da coluna, essa parte deverá ficar entre aspas duplas. A parte de nome da pasta do nome da fórmula geralmente é igual ao nome da pasta exibido, mas nem sempre.

A tabela a seguir fornece exemplos de nomes de fórmula que correspondem aos nomes de pasta e de exibição de uma coluna.

Nome da Pasta	Nome de Exibição	Nome da Fórmula
Conta	Nº de Telefone Principal	Account."Phone Number"
Conta	Receitas Anuais	Account."Annual Revenue"
Data de criação	TRI/Ano Fiscal	"Date Created"."Fiscal Quarter/Yr"

Nome da Pasta	Nome de Exibição	Nome da Fórmula
Propriedade do Usuário	ID do Usuário	Employee."Employee ID"

### Localizando o nome da fórmula

Para determinar o nome da fórmula de uma coluna, primeiramente adicione a coluna a um relatório. Clique em Editar fórmula [fx] e, em seguida, na guia Fórmula da coluna da caixa de diálogo resultante. O nome da fórmula dessa coluna pode ser encontrada na caixa de texto Fórmula da coluna.

**DICA:** com o cursor na caixa de diálogo Fórmula da coluna, clique em uma coluna na barra de Ação para inserir o nome da fórmula da coluna diretamente na caixa de texto, no local do cursor (mas a coluna não é adicionada à lista de colunas do relatório). Esse atalho funciona somente para a caixa de diálogo Fórmula da coluna, não para outras caixas de diálogo em que o SQL pode ser inserido.

Para obter mais informações, consulte os seguintes tópicos:

- [Expressando Literais \(na página 1122\)](#)
- [Funções de Agregação \(na página 1123\)](#)
- [Funções de String \(na página 1132\)](#)
- [Funções matemáticas \(na página 1138\)](#)
- [Funções de data/hora de calendário \(na página 1143\)](#)
- [Funções de conversão \(na página 1149\)](#)
- [Funções do sistema \(na página 1150\)](#)

### Expressando literais

Um literal é um valor não nulo correspondente a um determinado tipo de dados. Os literais normalmente são valores de constante; ou seja, são valores que são usados literalmente, *como estão*, sem alterá-los. Um valor de literal precisa estar de acordo com o tipo de dados que ele representa.

Esta seção descreve como expressar cada tipo de literal.

#### Literais de caractere

Um literal de caractere contém caracteres como letras, números e símbolos. Para expressar um literal de caractere, coloque a string de caracteres entre aspas simples ( ' ). O comprimento do literal é determinado pelo número de caracteres que estão entre aspas simples.

#### Literais de data/hora

O padrão SQL 92 define três tipos de literais de data/hora nos seguintes formatos:

DATE 'aaaa-MM-dd'

TIME 'hh:MM:ss'

TIMESTAMP 'aaaa-MM-dd hh:mm:ss'

Esses formatos são fixos. Para expressar um literal de data/hora, use as palavras-chave DATE, TIME ou TIMESTAMP, seguidos de uma string de data/hora entre aspas simples. Dois dígitos são necessários para todos os componentes que não de ano, mesmo que o valor seja um único dígito.

Exemplo:

```
CASE
WHEN Opportunity."Close Date" >= TIMESTAMP '2006-01-01 00:00:00' THEN '2006'
ELSE 'Pre-2006'
```

---

END

### Literais numéricos

Um literal numérico representa um valor de um tipo de dados numéricos. Para expressar um literal numérico, basta incluir o número.

Não coloque literais numéricos entre aspas simples, pois isso expressará o literal como um literal de caractere.

Um número pode ser precedido de um sinal de mais (+) ou de menos (-) para indicar um número positivo ou negativo, respectivamente. Os números podem conter um ponto decimal e números decimais.

Para expressar números de ponto de flutuação como constantes de literal, informe um número seguido da letra *E* (maiúscula ou minúscula) e seguido do sinal de mais (+) ou de menos (-) para indicar um expoente positivo ou negativo. Nenhum espaço é permitido entre os números inteiros; a letra *E* e o sinal do expoente.

Exemplos:

52

2.98

-326

12.5E6

### Funções de agregação

As funções de agregação executam trabalho em vários valores para criar resultados resumidos. As funções de agregação não podem ser usadas para formar uma agregação aninhada nas expressões das colunas que têm uma regra de agregação padrão predefinida pelo Oracle CRM On Demand.

#### Avg

Calcula o valor médio (média) de uma expressão de um grupo de resultados. Precisa usar uma expressão numérica como seu argumento.

Sintaxe:

AVG (expressão\_n)

em que:

*expressão\_n* Qualquer expressão avaliada como um valor numérico.

#### AvgDistinct

Calcula a média de todos os valores distintos de uma expressão. Precisa usar uma expressão numérica como seu argumento.

Sintaxe:

AVG (DISTINCT expressão\_n)

em que:

*expressão\_n* Qualquer expressão avaliada como um valor numérico.

#### BottomN

Classifica os menores *n* valores do argumento da expressão de 1 a *n*, sendo que 1 corresponde ao valor numérico mais baixo. A função BOTTOMN opera nos valores retornados no grupo de resultados.

Sintaxe:

**BOTTOMN** (expressão\_n, n)

em que:

*expressão\_n* Qualquer expressão avaliada como um valor numérico.

*n* Qualquer número inteiro positivo. Representa o número inferior de classificações exibidas no grupo de resultados; 1 é a classificação mais baixa.

**OBSERVAÇÃO:** Uma consulta pode conter apenas uma expressão **BOTTOMN**.

### Contagem

Calcula o número de linhas que têm um valor não nulo para a expressão. Normalmente, a expressão é um nome de coluna, caso em que é retornado o número de linhas com valores não nulos dessa coluna.

Sintaxe:

**COUNT** (expressão)

em que:

*expressão* Qualquer expressão.

### CountDistinct

Adiciona processamento distinto à função **COUNT**.

Sintaxe:

**COUNT** (DISTINCT expressão)

em que:

*expressão* Qualquer expressão.

### Count (\*) (CountStar)

Conta o número de linhas.

Sintaxe:

**COUNT**(\*)

Por exemplo, se uma tabela chamada **Fatos** contivesse 200.000.000 linhas, a seguinte consulta retornaria os seguintes resultados:

```
SELECT COUNT(*) FROM Facts
```

```
COUNT(*)
```

```
200000000
```

### Mavg

Calcula uma média de movimento das últimas *n* linhas de dados, inclusive da linha atual.

A média da primeira linha é igual à expressão numérica da primeira linha; a média da segunda linha é calculada usando a média das duas primeiras linhas de dados; a média da terceira linha é calculada usando a média das três primeiras linhas de dados e assim por diante. Quando a *n*ésima linha for atingida, a média será calculada com base nas últimas *n* linhas de dados.

Sintaxe:

---

MAVG (numExpr, integer)

em que:

*numExpr* Qualquer expressão avaliada como um valor numérico.

*integer* Qualquer número inteiro positivo. Representa a média das últimas n linhas de dados.

### **Máx.**

Calcula o valor máximo (maior valor numérico) das linhas que satisfazem o argumento de expressão numérica.

Sintaxe:

MAX (expressão)

em que:

*expressão* Qualquer expressão.

### **Median**

Calcula o valor mediano das linhas que satisfazem o argumento de expressão numérica. Quando há um número igual de linhas, o mediano é a média das duas linhas do meio. Esta função sempre retorna um dobro.

Sintaxe:

MEDIAN (expressão\_n)

em que:

*expressão\_n* Qualquer expressão avaliada como um valor numérico.

### **Mín.**

Calcula o valor mínimo (menor valor numérico) das linhas que satisfazem o argumento de expressão numérica.

Sintaxe:

MIN (expressão)

em que:

*expressão* Qualquer expressão.

### **NTile**

A função NTILE determina a classificação de um valor em termos de intervalo especificado pelo usuário. Ela retorna inteiros que representam qualquer intervalo de classificações. Em outras palavras, o conjunto de dados classificado resultante é dividido em vários blocos, sendo que há aproximadamente um número igual de valores em cada bloco.

Sintaxe:

NTILE (expressão\_n, n)

em que:

*expressão\_n* Qualquer expressão avaliada como um valor numérico.

*n* Um número inteiro positivo e não nulo que representa o número de blocos.

Se o argumento *expressão\_n* não é NULO, a função retorna um número inteiro que representa uma classificação no intervalo relatado.

NTile com *n*=100 retorna o que é geralmente chamado de *percentil* (com números que variam de 1 a 100, sendo que 100 representa o máximo da classificação). Esse valor é diferente dos resultados da função de percentil do Oracle BI Server, que obedece ao que denomina-se *classificação de porcentagem* no SQL 92 e retorna valores de 0 a 1.

### Percentile

Calcula uma classificação de percentil de cada valor de satisfaz o argumento de expressão numérica. Os intervalos de classificação de percentil são de 0 (primeiro percentil) a 1 (100º percentil), inclusive.

A função PERCENTILE calcula o percentil com base nos valores do grupo de resultados da consulta.

Sintaxe:

PERCENTILE (*expressão\_n*)

em que:

*expressão\_n* Qualquer expressão avaliada como um valor numérico.

### Rank

Calcula a classificação de cada valor de satisfaz o argumento de expressão numérica. O número mais alto é atribuído a uma classificação 1, e cada classificação sucessiva é atribuída ao próximo número inteiro consecutivo (2, 3, 4,...). Se alguns valores forem iguais, será atribuído a eles a mesma classificação (por exemplo, 1, 1, 1, 4, 5, 5, 7...).

A função RANK calcula a classificação com base nos valores do grupo de resultados da consulta.

Sintaxe:

RANK (*expressão\_n*)

em que:

*expressão\_n* Qualquer expressão avaliada como um valor numérico.

### StdDev

A função STDDEV retorna o desvio padrão de um conjunto de valores. O tipo de retorno é sempre um dobro.

Sintaxe:

STDDEV([ALL | DISTINCT] *expressão\_n*)

em que:

*expressão\_n* Qualquer expressão avaliada como um valor numérico.

- Se for especificado ALL, o desvio padrão será calculado para todos os dados do conjunto.
- Se for especificado DISTINCT, todas as duplicações serão ignoradas no cálculo.
- Se nada for especificado (padrão), todos os dados serão considerados.

Existem duas outras funções relacionadas ao STDDEV:

STDDEV\_POP([ALL | DISTINCT] *expressão\_n*)

---

STDDEV\_SAMP([ALL | DISTINCT] expressão\_n)

STDDEV e STDDEV\_SAMP são sinônimos.

### StdDev\_Pop

Retorna o desvio padrão para um conjunto de valores usando a fórmula computacional de variação de preenchimento e desvio padrão.

Sintaxe:

StdDev\_Pop([ALL | DISTINCT] numExpr)

em que:

*numExpr* Qualquer expressão avaliada como um valor numérico.

- Se for especificado ALL, o desvio padrão será calculado para todos os dados do conjunto.
- Se for especificado DISTINCT, todas as duplicações serão ignoradas no cálculo.

### Soma

Calcula a soma obtida pela adição de todos os valores que satisfazem o argumento de expressão numérica.

Sintaxe:

SUM (expressão\_n)

em que:

*expressão\_n* Qualquer expressão avaliada como um valor numérico.

### SumDistinct

Calcula a soma obtida pela adição de todos os valores distintos que satisfazem o argumento de expressão numérica.

Sintaxe:

SUM(DISTINCT expressão\_n)

em que:

*expressão\_n* Qualquer expressão avaliada como um valor numérico.

### TopN

Classifica os n valores mais altos do argumento da expressão de 1 a n, sendo que 1 corresponde ao maior valor numérico.

A função TOPN opera nos valores retornados no grupo de resultados.

Sintaxe:

TOPN (expressão\_n, n)

em que:

*expressão\_n* Qualquer expressão avaliada como um valor numérico.

*n* Qualquer número inteiro positivo. Representa o número superior de classificações exibidas no grupo de resultados; 1 é a classificação mais alta.

Uma consulta pode conter apenas uma expressão TOPN.

## Funções de agregação contínua

As funções de agregação contínua são semelhantes às agregações funcionais por usarem um conjunto de registros como entrada, mas em vez de enviarem a única agregação do conjunto inteiro de registros, enviam a agregação baseada em registros encontrados até o momento.

Esta seção descreve as funções de agregação contínua aceitas pelo Oracle BI Server.

### MAVG

Calcula uma média de movimento das últimas n linhas de dados no grupo de resultados, inclusive da linha atual.

Sintaxe:

MAVG (expressão\_n, n)

em que:

*expressão\_n* Qualquer expressão avaliada como um valor numérico.

*n* Qualquer número inteiro positivo. Representa a média das últimas n linhas de dados.

A média da primeira linha é igual à expressão numérica da primeira linha. A média da segunda linha é calculada usando a média das duas primeiras linhas de dados. A média da terceira linha é calculada com base na média das três primeiras linhas de dados até você chegar à enésima linha, na qual a média é calculada com base nas n últimas linhas de dados.

### MSUM

Esta função calcula uma soma de movimento das últimas n linhas de dados, inclusive da linha atual.

A soma da primeira linha é igual à expressão numérica da primeira linha. A soma da segunda linha é calculada usando a soma das duas primeiras linhas de dados. A soma da terceira linha é calculada usando a soma das três primeiras linhas de dados e assim por diante. Quando a enésima linha for atingida, a soma será calculada com base nas últimas n linhas de dados.

Sintaxe:

MSUM (expressão\_n, n)

Em que:

*expressão\_n* Qualquer expressão avaliada como um valor numérico.

*n* Qualquer número inteiro positivo. Representa a soma das últimas n linhas de dados.

Exemplo:

O exemplo a seguir mostra um relatório que usa a função MSUM.

MÊS	RECEITA	3_MO_SUM
JAN	100,00	100,00
FEV	200,00	300,00
MAR	100,00	400,00

ABR	100,00	400,00
MAI	300,00	500,00
JUN	400,00	800,00
JUL	500,00	1200,00
AGO	500,00	1400,00
SET	500,00	1500,00
OUT	300,00	1300,00
NOV	200,00	1000,00
DEZ	100,00	600,00

## RSUM

Esta função calcula uma soma parcial com base nos registros encontrados até o momento. A soma da primeira linha é igual à expressão numérica da primeira linha. A soma da segunda linha é calculada usando a soma das duas primeiras linhas de dados. A soma da terceira linha é calculada usando a soma das três primeiras linhas de dados e assim por diante.

Sintaxe:

RSUM (expressão\_n)

Em que:

*expressão\_n* Qualquer expressão avaliada como um valor numérico.

Exemplo:

O exemplo a seguir mostra um relatório que usa a função RSUM.

MÊS	RECEITA	RUNNING_SUM
JAN	100,00	100,00
FEV	200,00	300,00
MAR	100,00	400,00
ABR	100,00	500,00
MAI	300,00	800,00
JUN	400,00	1200,00
JUL	500,00	1700,00

AGO	500,00	2200,00
SET	500,00	2700,00
OUT	300,00	3000,00
NOV	200,00	3200,00
DEZ	100,00	3300,00

## RCOUNT

Esta função usa um conjunto de registros como entrada e conta o número de registros encontrados até o momento. Ela redefine seu valor para cada grupo na consulta. Se for definida uma ordem de classificação em alguma coluna, esta função não será incrementada para valores idênticos adjacentes da coluna classificada. Para evitar esse problema, os relatórios não devem ter uma ordem de classificação em nenhuma coluna ou devem ter ordens de classificação em todas as colunas.

Sintaxe:

RCOUNT (Expr)

Em que:

*Expr* Uma expressão de qualquer tipo de dados.

Exemplo:

O exemplo a seguir mostra um relatório que usa a função RCOUNT.

MÊS	LUCRO	RCOUNT
MAI	300,00	2
JUN	400,00	3
JUL	500,00	4
AGO	500,00	5
SET	500,00	6
OUT	300,00	7

## RMAX

Esta função usa um conjunto de registros como entrada e exibe o valor máximo com base nos registros encontrados até o momento. O tipo de dados especificado deve ser aquele que permite ser ordenado.

Sintaxe:

RMAX (expressão)

Em que:

*expressão* Uma expressão de qualquer tipo de dados. O tipo de dados deve ser aquele que tem uma ordem de classificação associada.

Exemplo:

O exemplo a seguir mostra um relatório que usa a função RMAX.

MÊS	LUCRO	RMAX
JAN	100,00	100,00
FEV	200,00	200,00
MAR	100,00	200,00
ABR	100,00	200,00
MAI	300,00	300,00
JUN	400,00	400,00
JUL	500,00	500,00
AGO	500,00	500,00
SET	500,00	500,00
OUT	300,00	500,00
NOV	200,00	500,00
DEZ	100,00	500,00

## RMIN

Esta função usa um conjunto de registros como entrada e exibe o valor mínimo com base nos registros encontrados até o momento. O tipo de dados especificado deve ser aquele que permite ser ordenado.

Sintaxe:

RMIN (*expressão*)

Em que:

*expressão* Uma expressão de qualquer tipo de dados. O tipo de dados deve ser aquele que tem uma ordem de classificação associada.

Exemplo:

O exemplo a seguir mostra um relatório que usa a função RMIN.

MÊS	LUCRO	RMIN
-----	-------	------

JAN	400,00	400,00
FEV	200,00	200,00
MAR	100,00	100,00
ABR	100,00	100,00
MAI	300,00	100,00
JUN	400,00	100,00
JUL	500,00	100,00
AGO	500,00	100,00
SET	500,00	100,00
OUT	300,00	100,00
NOV	200,00	100,00
DEZ	100,00	100,00

## Funções de String

As funções de string executam várias manipulações de caracteres e operam em strings de caracteres.

### ASCII

Converte uma única string de caracteres no código ASCII correspondente, entre 0 e 255.

Sintaxe:

ASCII (expressão\_caractere)

em que:

*expressão\_caractere* Qualquer expressão avaliada como um caractere ASCII.

Se a expressão de caractere for avaliada como mais de um caractere, será retornado o código ASCII correspondente ao primeiro caractere da expressão.

### BIT\_LENGTH

Retorna o comprimento, em bits, de uma string especificada. Cada caractere Unicode tem 2 bytes de comprimento, que equivale a 16 bits.

Sintaxe:

BIT\_LENGTH (expressão\_caracteres)

em que:

*expressão\_caractere* Qualquer expressão avaliada como string de caracteres.

**CHAR**

Converte um valor numérico entre 0 e 255 em valor de caractere correspondente ao código ASCII.

Sintaxe:

CHAR (*expressão\_n*)

em que:

*expressão\_n* Qualquer expressão avaliada como um valor numérico entre 0 e 255.

**CHAR\_LENGTH**

Retorna o comprimento, em número de caracteres, de uma string especificada. Os vazios iniciais e finais não são contados no comprimento da string.

Sintaxe:

CHAR\_LENGTH (*expressão\_caracteres*)

em que:

*expressão\_caractere* Qualquer expressão avaliada como um valor numérico entre 0 e 255.

**CONCAT**

Há duas formas desta função. A primeira forma concatena duas strings de caracteres. A segunda usa o caractere de concatenação de string para concatenar mais de duas strings de caracteres.

Sintaxe Formulário 1:

CONCAT (*expressão\_caracteres1*, *expressão\_caracteres2*)

em que:

*expressão\_caractere* Expressões avaliadas como strings de caracteres.

Sintaxe Formulário 2:

*string\_expressão1* || *string\_expressão2* || ... *string\_expressãoxx*

em que:

*expressão\_string* Expressões avaliadas como strings de caracteres, separadas pelo operador de concatenação de string de caracteres || (duas barras verticais). A primeira string é concatenada com a segunda para produzir uma string intermediária que, depois, é concatenada com a string seguinte e assim por diante.

Exemplo:

Account."Account Name" || '-' || Account."Account Location"

Os resultados se parecem com isto:

Action Rentals - Matrizes

**INSERT**

Insere uma string de caracteres especificada em um local específico de outra string de caracteres, substituindo um número determinado de caracteres da string de destino.

Sintaxe:

INSERT (expressão\_caracteres1, n, m, expressão\_caracteres2)

em que:

<i>expressão_caractere1</i>	Qualquer expressão avaliada como uma string de caracteres. Essa é a string que recebe a inserção.
<i>expressão_caractere2</i>	Qualquer expressão avaliada como uma string de caracteres. Essa é a string para inserir.
<i>n</i>	Qualquer número inteiro positivo que representa o número de caracteres do início da primeira string, onde uma parte da segunda string é inserida.
<i>m</i>	Qualquer número inteiro positivo que representa o número de caracteres da primeira string a ser substituído pela totalidade da segunda string.

### LEFT

Retorna um número especificado de caracteres do lado esquerdo da string.

Sintaxe:

LEFT (expressão\_caracteres, n)

em que:

<i>expressão_caractere</i>	Qualquer expressão avaliada como uma string de caracteres.
<i>n</i>	Qualquer número inteiro positivo que representa o número de caracteres da esquerda da string que são retornados.

### LENGTH

Retorna o comprimento, em número de caracteres, de uma string especificada. O comprimento é retornado excluindo caracteres em branco iniciais.

Sintaxe:

LENGTH (expressão\_caractere)

em que:

<i>expressão_caractere</i>	Qualquer expressão avaliada como uma string de caracteres.
----------------------------	--

### LOCATE

Retorna a posição numérica de uma string dentro de outra string. Se a string não for encontrada, a função LOCATE retornará o valor 0. Se você deseja especificar uma posição inicial para começar a pesquisa, use a função LOCATEN.

Sintaxe:

LOCATE (expressão\_caracteres1, expressão\_caracteres2)

em que:

<i>expressão_caractere1</i>	Qualquer expressão avaliada como uma string de caracteres. Essa é a expressão para pesquisar a expressão de caracteres.
-----------------------------	---

---

*expressão\_caractere2* Qualquer expressão avaliada como uma string de caracteres. Essa é a expressão a ser pesquisada.

## LOCATEN

Retorna a posição numérica de uma string dentro de outra string. É idêntica à função LOCATE, exceto pelo fato de que a pesquisa começa na posição especificada por um argumento de número inteiro. Se a string não for localizada, a função LOCATEN retornará o valor 10. A posição numérica a retornar é determinada pela contagem do primeiro caractere da string que ocupa a posição 1, independentemente do valor do argumento de número inteiro.

Sintaxe:

LOCATEN (*expressão\_caracteres1*, *expressão\_caracteres2*, *n*)

em que:

*expressão\_caractere1* Qualquer expressão avaliada como uma string de caracteres. Essa é a string a ser pesquisada.

*expressão\_caractere2* Qualquer expressão avaliada como uma string de caracteres. Essa é a string a ser pesquisada.

*n* Qualquer número inteiro positivo e não zero que representa a posição inicial para pesquisar a expressão locate.

## LOWER

Converte uma string de caracteres em minúsculas.

Sintaxe:

LOWER (*expressão\_caractere*)

em que:

*expressão\_caractere* Qualquer expressão avaliada como uma string de caracteres.

## OCTET\_LENGTH

Retorna os bits, em 8 unidades base (número de bytes) de uma string especificada.

Sintaxe:

OCTET\_LENGTH (*expressão\_caracteres*)

em que:

*expressão\_caractere* Qualquer expressão avaliada como uma string de caracteres.

## POSITION

Retorna a posição numérica de uma string dentro de outra string. Se a string não for localizada, a função retornará 0.

Sintaxe:

POSITION (*expressão\_caracteres1* IN *expressão\_caracteres2*)

em que:

*expressão\_caractere1* Qualquer expressão avaliada como uma string de caracteres. Essa é a string a ser pesquisada.

*expressão\_caractere2* Qualquer expressão avaliada como uma string de caracteres. Essa é a string na qual será feita a pesquisa.

## **REPEAT**

Repete uma expressão especificada n vezes, em que n é um número inteiro positivo.

Sintaxe:

REPEAT (*expressão\_caracteres*, n)

## **REPLACE**

Substitui os caracteres especificados em uma string por outros caracteres indicados.

Sintaxe:

REPLACE (*expressão\_caracteres*, *change\_expressão*, *replace\_with\_expressão*)

em que:

*expressão\_caractere* Qualquer expressão avaliada como uma string de caracteres. Os caracteres dessa string serão substituídos.

*expressão\_alteração* Qualquer expressão avaliada como uma string de caracteres. Especifica os caracteres da primeira string que serão substituídos.

*substituir\_por\_expressão* Qualquer expressão avaliada como uma string de caracteres. Especifica os caracteres que substituirão os da primeira string.

## **RIGHT**

Retorna um número especificado de caracteres do lado direito da string.

Sintaxe:

RIGHT (*expressão\_caracteres*, n)

em que:

*expressão\_caractere* Qualquer expressão avaliada como uma string de caracteres.

*n* Qualquer número inteiro positivo que representa o número de caracteres da direita da string que são retornados.

## **SPACE**

Insere espaços em branco.

Sintaxe:

SPACE (*inteiro*)

em que:

*integer* Qualquer expressão avaliada como uma string de caracteres.

## SUBSTRING

Cria uma nova string a partir de um número fixo de caracteres na string original.

Sintaxe:

SUBSTRING (expressão\_caracteres FROM starting\_position)

em que:

*expressão\_caractere* Qualquer expressão avaliada como uma string de caracteres.

*posição\_inicial* Um número inteiro positivo que indica a posição inicial dentro da primeira string de caracteres.

Exemplo:

SUBSTRING ('ABCDEF' FROM 3)

Resulta em:

CDEF

## TRIM

Remove os caracteres iniciais e/ou finais especificados de uma string de caracteres.

Sintaxe:

TRIM (type 'character' FROM expressão\_caracteres)

em que:

<i>tipo</i>	LEADING	Remove os caracteres iniciais especificados de uma string de caracteres.
	TRAILING	Remove os caracteres finais especificados de uma string de caracteres.
	BOTH	Remove os caracteres iniciais e finais especificados de uma string de caracteres.

*caractere* Qualquer caractere. Se a parte da especificação do caractere e as cotas únicas forem omitidas, um espaço será usado como padrão.

*expressão\_caractere* Qualquer expressão avaliada como uma string de caracteres.

**OBSERVAÇÃO:** a sintaxe TRIM (expressão\_caracteres) é válida também. Ela remove todos os espaços iniciais e finais.

## UPPER

Converte uma string de caracteres em maiúsculas.

Sintaxe:

UPPER (expressão\_caractere)

em que:

*expressão\_caractere* Qualquer expressão avaliada como uma string de caracteres.

## Funções Matemáticas

As funções matemáticas executam operações matemáticas.

### Abs

Calcula o valor absoluto de uma expressão numérica.

Sintaxe:

ABS (expressão\_n)

em que:

*expressão\_n* Qualquer expressão avaliada como um valor numérico.

### Acos

Calcula o cosseno inverso de uma expressão numérica.

Sintaxe:

ACOS (expressão\_n)

em que:

*expressão\_n* Qualquer expressão avaliada como um valor numérico.

### Asin

Calcula o seno inverso de uma expressão numérica.

Sintaxe:

ASIN (expressão\_n)

em que:

*expressão\_n* Qualquer expressão avaliada como um valor numérico.

### Atan

Calcula a tangente inversa de uma expressão numérica.

Sintaxe:

ATAN (expressão\_n)

em que:

*expressão\_n* Qualquer expressão avaliada como um valor numérico.

### Atan2

Calcula a tangente inversa de y/x, em que y é a primeira expressão numérica e x é a segunda.

Sintaxe:

ATAN2 (expressão\_n1, expressão\_n2)

em que:

*expressão\_n (1 e 2)* Qualquer expressão avaliada como um valor numérico.

## Ceiling

Arredonda uma expressão numérica não inteira para o próximo número inteiro mais alto. Se a expressão numérica for avaliada como um número inteiro, a função Ceiling retornará esse número inteiro.

Sintaxe:

CEILING (expressão\_n)

em que:

*expressão\_n* Qualquer expressão avaliada como um valor numérico.

## Cos

Calcula o cosseno de uma expressão numérica.

Sintaxe:

COS (expressão\_n)

em que:

*expressão\_n* Qualquer expressão avaliada como um valor numérico.

## Cot

Calcula a cotangente de uma expressão numérica.

Sintaxe:

COT (expressão\_n)

em que:

*expressão\_n* Qualquer expressão avaliada como um valor numérico.

## Degrees

Converte uma expressão de radiano para graus.

Sintaxe:

DEGREES (expressão\_n)

em que:

*expressão\_n* Qualquer expressão avaliada como um valor numérico.

## Exp

Calcula o valor com a potência especificada.

Sintaxe:

EXP (expressão\_n)

em que:

*expressão\_n* Qualquer expressão avaliada como um valor numérico.

## Floor

Arredonda uma expressão numérica não inteira para o próximo número inteiro mais baixo. Se a expressão numérica for avaliada como um número inteiro, a função FLOOR retornará esse número inteiro.

Sintaxe:

FLOOR (expressão\_n)

em que:

*expressão\_n* Qualquer expressão avaliada como um valor numérico.

### Log

Calcula o logaritmo natural de uma expressão.

Sintaxe:

LOG (expressão\_n)

em que:

*expressão\_n* Qualquer expressão avaliada como um valor numérico.

### Log10

Calcula o logaritmo de base 10 de uma expressão.

Sintaxe:

LOG10 (expressão\_n)

em que:

*expressão\_n* Qualquer expressão avaliada como um valor numérico.

### Mod

Divide a primeira expressão numérica pela segunda e retorna a parte restante do quociente.

Sintaxe:

MOD (expressão\_n1, expressão\_n2)

em que:

*expressão\_n (1 e 2)* Qualquer expressão avaliada como um valor numérico.

### Pi

Retorna o valor da constante pi (circunferência de um círculo dividida pelo diâmetro do círculo).

Sintaxe:

PI()

### Power

Usa a primeira expressão numérica e a eleva à potência especificada na segunda expressão numérica.

Sintaxe:

POWER(expressão\_n1, expressão\_n2)

em que:

---

*expressão\_n (1 e 2)* Qualquer expressão avaliada como um valor numérico.

### **Radians**

Converte uma expressão de graus para radianos.

Sintaxe:

RADIANS (*expressão\_n*)

em que:

*expressão\_n* Qualquer expressão avaliada como um valor numérico.

### **Rand**

Retorna um número pseudoaleatório entre 0 e 1.

Sintaxe:

RAND()

### **RandFromSeed**

Retorna um número pseudo-aleatório com base em um valor de semente. Para um determinado valor de semente, é gerado o mesmo conjunto de números aleatórios.

Sintaxe:

RAND (*expressão\_n*)

em que:

*expressão\_n* Qualquer expressão avaliada como um valor numérico.

### **Round**

Arredonda uma expressão numérica para n dígitos de precisão.

Sintaxe:

ROUND (*expressão\_n*, *n*)

em que:

*expressão\_n* Qualquer expressão avaliada como um valor numérico.

*n* Qualquer número inteiro positivo que representa o número de dígitos de precisão (ou seja, o número de casas decimais) para arredondamento.

Exemplo:

ROUND (12.358, 2)

Retorna:

12.36

### **Sign**

Retornará o valor 1 se o argumento de expressão numérica for avaliado como um número positivo, o valor -1 se o argumento de expressão numérica for avaliado como um número negativo, e o valor zero se ele for avaliado como zero.

Sintaxe:

SIGN (expressão\_n)

em que:

*expressão\_n* Qualquer expressão avaliada como um valor numérico.

### **Sin**

Calcula o seno de uma expressão numérica.

Sintaxe:

SIN (expressão\_n)

em que:

*expressão\_n* Qualquer expressão avaliada como um valor numérico.

### **Sqrt**

Calcula a raiz quadrada do argumento de expressão numérica. A expressão numérica precisa ser avaliada como um número não negativo.

Sintaxe:

SQRT (expressão\_n)

em que:

*expressão\_n* Qualquer expressão avaliada como um valor numérico não negativo.

### **Tan**

Calcula a tangente de uma expressão numérica.

Sintaxe:

TAN (expressão\_n)

em que:

*expressão\_n* Qualquer expressão avaliada como um valor numérico.

### **Truncate**

Trunca um número decimal para retornar um número específico de casas decimais.

Sintaxe:

TRUNCATE (expressão\_n, n)

em que:

*expressão\_n* Qualquer expressão avaliada como um valor numérico.

*n* Qualquer número inteiro positivo que representa o número de casas decimais retornadas.

Exemplo:

---

```
TRUNCATE (12.358,2)
```

Retorna:

```
12.35
```

## Funções de data/hora de calendário

As funções de data/hora de calendário manipulam dados nos tipos de dados para data, hora e marcador de data/hora. (O tipo de dados de marcador de data/hora é uma combinação de data e hora.)

### Current\_Date

Retorna a data atual. A data é determinada pelo computador. O valor não contém um componente de hora.

Sintaxe:

```
CURRENT_DATE
```

### Current\_Time

Retorna a hora atual. A hora é determinada pelo computador. O valor não contém um componente de data.

**Observação:** esta função obtém a hora atual no momento em que o relatório é executado. Usando esta função com uma área do assunto de análise evita que o relatório seja armazenado em cache, o que reduz o desempenho.

Sintaxe:

```
CURRENT_TIME (n)
```

em que:

*n* Qualquer número inteiro que representa o número de dígitos de precisão com o qual serão exibidos os segundos fracionários. O argumento é opcional; a função retorna a precisão padrão quando nenhum argumento é especificado.

### Current\_TimeStamp

Retorna o marcador de data/hora atuais. O timestamp é determinado pelo computador.

**Observação:** esta função obtém a hora atual no momento em que o relatório é executado. Usando esta função com uma área do assunto de análise evita que o relatório seja armazenado em cache, o que reduz o desempenho.

Sintaxe:

```
CURRENT_TIMESTAMP (n)
```

em que:

*n* Qualquer número inteiro que representa o número de dígitos de precisão com o qual serão exibidos os segundos fracionários. O argumento é opcional; a função retorna a precisão padrão quando nenhum argumento é especificado.

### Day\_Of\_Quarter

Retorna um número (entre 1 e 92) correspondente ao dia do trimestre da data especificada.

Sintaxe:

```
DAY_OF_QUARTER (expressão_data)
```

em que:

*expressão\_data* Qualquer expressão avaliada como uma data.

### **DayName**

Retorna o nome do dia da semana (em inglês) de uma data especificada.

Sintaxe:

DAYNAME (*expressão\_data*)

em que:

*expressão\_data* Qualquer expressão avaliada como uma data.

### **DayOfMonth**

Retorna o número correspondente ao dia do mês de uma data especificada.

Sintaxe:

DAYOFMONTH (*expressão\_data*)

em que:

*expressão\_data* Qualquer expressão avaliada como uma data.

### **DayOfWeek**

Retorna um número entre 1 e 7 correspondente ao dia da semana de uma data especificada. O número 1 corresponde ao domingo e o número 7 ao sábado.

Sintaxe:

DAYOFWEEK (*expressão\_data*)

em que:

*expressão\_data* Qualquer expressão avaliada como uma data.

### **DayOfYear**

Retorna o número (entre 1 e 366) correspondente ao dia do ano de uma data especificada.

Sintaxe:

DAYOFYEAR (*expressão\_data*)

em que:

*expressão\_data* Qualquer expressão avaliada como uma data.

### **Hour**

Retorna um número (entre 0 e 23) correspondente à hora de um tempo especificado. Por exemplo, 0 corresponde a 0h e 23 corresponde a 23h.

Sintaxe:

HOUR (*expressão\_hora*)

em que:

---

*expressão\_hora* Qualquer expressão avaliada como um tempo.

### Minute

Retorna um número (entre 0 e 59) correspondente ao minuto de um tempo especificado.

Sintaxe:

MINUTE (*expressão\_hora*)

em que:

*expressão\_hora* Qualquer expressão avaliada como um tempo.

### Mês

Retorna o número (entre 1 e 12) correspondente ao mês de uma data especificada.

Sintaxe:

MONTH (*expressão\_data*)

em que:

*expressão\_data* Qualquer expressão avaliada como uma data.

### Month\_Of\_Quarter

Retorna o número (entre 1 e 3) correspondente ao mês do trimestre de uma data especificada.

Sintaxe:

MONTH\_OF\_QUARTER (*expressão\_data*)

em que:

*expressão\_data* Qualquer expressão avaliada como uma data.

### MonthName

Retorna o nome do mês (em inglês) de uma data especificada.

Sintaxe:

MONTHNAME (*expressão\_data*)

em que:

*expressão\_data* Qualquer expressão avaliada como uma data.

### Now

Retorna o marcador de data/hora atuais. A função NOW equivale à função CURRENT\_TIMESTAMP.

**Observação:** esta função obtém a hora atual no momento em que o relatório é executado. Usando esta função com uma área do assunto de análise evita que o relatório seja armazenado em cache, o que reduz o desempenho.

Sintaxe:

NOW ()

### Quarter\_Of\_Year

Retorna o número (entre 1 e 4) correspondente ao trimestre do ano de uma data especificada.

Sintaxe:

QUARTER\_OF\_YEAR (*expressão\_data*)

em que:

*expressão\_data* Qualquer expressão avaliada como uma data.

### Second

Retorna o número (entre 0 e 59) correspondente aos segundos de um tempo especificado.

Sintaxe:

SECOND (*expressão\_hora*)

em que:

*expressão\_hora* Qualquer expressão avaliada como um tempo.

### TimestampAdd

A função TimestampAdd adiciona um número especificado de intervalos a um marcador de data/hora específico. Um único marcador de data/hora é retornado.

Sintaxe:

TimestampAdd (*intervalo*, *expressão\_inteira*, *expressão\_marcador\_data/hora*)

em que:

*intervalo* O intervalo especificado. Os valores válidos são:

SQL\_TSI\_SECOND

SQL\_TSI\_MINUTE

SQL\_TSI\_HOUR

SQL\_TSI\_DAY

SQL\_TSI\_WEEK

SQL\_TSI\_MONTH

SQL\_TSI\_QUARTER

SQL\_TSI\_YEAR

*expressão\_inteira* Qualquer expressão avaliada como um número inteiro. Esse é o número de intervalos a ser adicionado.

*expressão\_data/hora* O marcador de data/hora é usado como a base do cálculo.

Uma expressão de número inteiro nulo ou uma expressão de marcador de data/hora nulo transmitida para essa função resultará em valor de retorno nulo.

No cenário mais simples, esta função apenas adiciona o valor do número inteiro especificado (*expressão\_inteira*) ao componente apropriado do marcador de data/hora, com base no intervalo. Adicionar uma semana significa

adicionar sete dias, e adicionar um trimestre significa adicionar três meses. Um valor inteiro negativo resulta em subtração (voltando no tempo).

Um overflow do componente especificado (por exemplo, mais de 60 segundos, 24 horas, 12 meses etc.) necessita adicionar um valor apropriado ao componente seguinte. Por exemplo, ao adicionar ao componente de dia de um marcador de data/hora, esta função considera o overflow e leva com conta o número de dias de um mês específico (incluindo anos bissextos, quando fevereiro tem 29 dias).

Ao adicionar ao componente de mês de um marcador de data/hora, esta função verifica se o marcador resultante tem um número de dias suficiente para o componente de dia. Por exemplo, adicionar um mês para 2000-05-31 não resulta em 2000-06-31, porque junho não tem 31 dias. Esta função reduz o componente de dia até o último dia do mês, 2000-06-30 neste exemplo.

Um problema semelhante surge ao adicionar ao componente de ano de um marcador de data/hora que tem um componente de mês fevereiro e um componente de dia 29 (ou seja, último dia de fevereiro em ano bissexto). Se o marcador de data/hora resultante não cair em ano bissexto, a função reduzirá o componente de dia para 28.

Estes são exemplos de função TimestampAdd:

O exemplo de código a seguir requer o marcador de data/hora resultante quando 3 dias são adicionados a 2000-02-27 14:30:00. Como fevereiro de 2000 é um ano bissexto, isso retorna um único marcador de data/hora de 2000-03-01 14:30:00.

```
TimestampAdd(SQL_TSI_DAY, 3, TIMESTAMP'2000-02-27 14:30:00')
```

O exemplo de código a seguir requer o marcador de data/hora resultante quando 7 meses são adicionados a 1999-07-31 0:0:0. Isso retorna um único marcador de data/hora de 2000-02-29 00:00:00. Observe a redução do componente de dia para 29, porque fevereiro é um mês mais curto.

```
TimestampAdd(SQL_TSI_MONTH, 7, TIMESTAMP'1999-07-31 00:00:00')
```

O exemplo de código a seguir requer o marcador de data/hora resultante quando 25 minutos são adicionados a 2000-07-31 23:35:00. Isso retorna um único marcador de data/hora de 2000-08-01 00:00:00. Observe a propagação do overflow pelo componente de mês.

```
TimestampAdd(SQL_TSI_MINUTE, 25, TIMESTAMP'2000-07-31 23:35:00')
```

### TimeStampDiff

A função TimestampDiff retorna o número total de intervalos especificados entre dois marcadores de data/hora.

Sintaxe:

```
TimeStampDiff (intervalo, expressão_marcador_data/hora1, expressão_marcador_data/hora2)
```

em que:

<i>intervalo</i>	O intervalo especificado. Os valores válidos são:
	SQL_TSI_SECOND
	SQL_TSI_MINUTE
	SQL_TSI_HOUR
	SQL_TSI_DAY
	SQL_TSI_WEEK
	SQL_TSI_MONTH
	SQL_TSI_QUARTER

## SQL\_TSI\_YEAR

*expressão\_data/hora1* O marcador de data/hora a ser subtraído do segundo marcador de data/hora.

*expressão\_data/hora2* O segundo marcador de data/hora. expressão\_marca\_dor\_data/hora1 é subtraído desse marcador de data/hora para determinar a diferença.

Um parâmetro de expressão de marcador de data/hora nulo transmitido para essa função resultará em valor de retorno nulo.

Esta função determina primeiro o componente de marcador de data/hora correspondente ao parâmetro de intervalo especificado. Por exemplo, SQL\_TSI\_DAY corresponde ao componente de dia e SQL\_TSI\_MONTH corresponde ao componente de mês.

Em seguida, a função verifica os componentes de maior ordem de ambos os marcadores de data/hora para calcular o número total de intervalos de cada marcador de data/hora. Por exemplo, se o intervalo especificado corresponder ao componente de mês, a função calculará o número total de meses de cada marcador de data/hora, adicionando o componente de mês e 12 vezes o componente de ano.

Por fim, a função subtrai o total de intervalos do primeiro marcador de data/hora do número total de intervalos do segundo marcador de data/hora.

Ao calcular a diferença em dias, a função trunca os valores de hora das duas expressões de marcador de data/hora e, em seguida, subtrai os valores de data.

Ao calcular a diferença em semanas, a função calcula a diferença em dias e divide por sete antes de arredondar.

Ao calcular a diferença em trimestres, a função calcula a diferença em meses e divide por três antes de arredondar.

Ao calcular a diferença em anos, a função calcula a diferença em meses e divide por doze antes de arredondar.

### **Função TimestampDiff e exemplo de resultados**

O exemplo de código a seguir requer uma diferença em dias entre os marcadores de data/hora 1998-07-31 23:35:00 e 2000-04-01 14:24:00. Isso retorna o valor 610. Observe que o ano bissexto em 2000 resulta em um dia a mais.

```
TimestampDIFF(SQL_TSI_DAY, TIMESTAMP'1998-07-31 23:35:00', TIMESTAMP'2000-04-01 14:24:00')
```

### **Week\_Of\_Quarter**

Retorna um número (entre 1 e 13) correspondente à semana do trimestre da data especificada.

Sintaxe:

WEEK\_OF\_QUARTER (expressão\_data)

em que:

*expressão\_data* Qualquer expressão avaliada como uma data.

### Week\_Of\_Year

Retorna um número (entre 1 e 53) correspondente à semana do ano da data especificada.

Sintaxe:

WEEK\_OF\_YEAR (expressão\_data)

em que:

*expressão\_data* Qualquer expressão avaliada como uma data.

### Ano

Retorna o ano da data especificada.

Sintaxe:

YEAR (expressão\_data)

em que:

*expressão\_data* Qualquer expressão avaliada como uma data.

Exemplo:

YEAR (CURRENT\_DATE)

## Funções de Conversão

As funções de conversão convertem um valor de uma forma para outra.

### Cast

As alterações no tipo de dados de valor ou valor nulo para outro tipo de dados. Essa alteração é necessária antes de usar os valores de um tipo de dados em uma função ou operação que espera outro tipo de dados.

Sintaxe:

CAST (expressão|NULL AS tipo de dados)

Os tipos de dados suportados cujo valor pode ser alterado como segue:

CHARACTER, VARCHAR, INTEGER, FLOAT, SMALLINT, DOUBLE PRECISION, DATE, TIME, TIMESTAMP, BIT, BIT VARYING

Dependendo do tipo de dados de origem, alguns tipos de destino não são aceitos. Por exemplo, se o tipo de dados da origem for uma string BIT, o tipo de dados de destino precisa ter uma string de caracteres ou outra string BIT.

Exemplo:

As seguintes primeiras alterações (CASTs) Receitas anuais em um INTEGER para remover as casas decimais e, depois em um CHARACTER, para que isso possa ser concatenado com um caractere literal (texto 'K'):

```
CAST ( CAST ( Account."Account Revenue"/1000 AS INTEGER ) AS CHARACTER ) || ' K'
```

Se você usar a função CAST, essa função poderá retornar um espaço extra no final do valor, por exemplo: CAST(YEAR("Date Created".Date) as char) || '\*' retornará "2012 \*"

É possível evitar esse problema especificando o tamanho do valor de retorno, por exemplo:

```
CAST(YEAR("Date Created".Date) as char(4))
```

### **IfNull**

Teste se uma expressão é avaliada como um valor nulo e, nesse caso, atribua o valor especificado à expressão.

Sintaxe:

```
IFNULL (expressão, valor)
```

### **ValueOf( )**

Use a função VALUEOF em um construtor de expressão ou filtro para fazer referência ao valor de uma variável de sessão. Para obter mais informações, consulte [Variáveis de sessão no Analytics \(na página 1154\)](#).

As variáveis de sessão devem ser usadas como argumentos da função VALUEOF. Consulte as variáveis de sessão por nome.

Exemplo:

Para usar o valor de uma variável de sessão chamada NQ\_SESSION.CURRENT\_YEAR:

```
CASE WHEN "Year" > VALUEOF(NQ_SESSION.CURRENT_YEAR) THEN 'Future' WHEN ...  
ELSE ... END
```

Você deve consultar uma sessão de variável pelo nome totalmente qualificado.

## **Funções do sistema**

As funções do sistema retornam valores relacionadas à sessão.

### **Usuário**

Retorna informações sobre o usuário atual do Oracle CRM On Demand.

Se o usuário tiver sido criado no Oracle CRM On Demand Versão 18 ou em versões mais antigas, as informações sobre o usuário serão o ID do Usuário, que é exclusivo para cada usuário.

Se o usuário tiver sido criado no Oracle CRM On Demand Versão 19 ou em versões mais recentes, as informações sobre o usuário serão o ID de linha de registro do usuário. Para adquirir o ID do Usuário, use a função VALUEOF e a variável de sessão REPLUSER, da seguinte forma:

```
VALUEOF(NQ_SESSION.REPLUSER)
```

Sintaxe:

```
USER ( )
```

## **Operadores**

Os operadores são usados para combinar elementos da expressão para fazer alguns tipos de comparações em uma expressão.

Operador	Função em uma expressão
+	Sinal de adição.
-	Sinal de subtração

Operador	Função em uma expressão
*	Sinal de multiplicação
/	Sinal de divisão
	Concatenação da string de caracteres
(	Parêntese de abertura para agrupar operações
)	Parêntese de fechamento para agrupar operações
>	Sinal de maior que, indicando valores superiores aos da comparação
<	Sinal de menor que, indicando valores inferiores aos da comparação
=	Sinal de igual, indicando o mesmo valor
<=	Sinal de menor ou igual a, indicando valores que são iguais ou inferiores aos da comparação
>=	Sinal de maior ou igual a, indicando valores que são iguais ou superiores aos da comparação
<>	Diferente de, indicando valores superiores ou inferiores, mas não iguais
E	Conjunção E, indicando intersecção com uma ou mais condições para formar uma condição composta
OU	Conjunção OU, indicando união com uma ou mais condições para formar uma condição composta
NÃO	Advérbio NÃO, indicando uma condição não atendida
,	Vírgula usada para separar elementos em uma lista.

## Instruções Case

As instruções Case são a base para criar expressões condicionais que podem produzir resultados diferentes para valores de coluna diferentes.

### Case (Switch)

Essa forma de instrução Case é também chamada de CASE (Lookup). O valor da expressão 1 é examinada, em seguida, as expressões WHEN. Se a expressão 1 corresponder a qualquer expressão WHEN, ela atribuirá o valor na expressão THEN correspondente.

Se a expressão 1 corresponder a uma expressão em mais de uma cláusula WHEN, apenas a expressão que segue a primeira correspondência será atribuída.

Se nenhuma das expressões WHEN corresponder, ela atribuirá o valor especificado na expressão ELSE. Se nenhuma expressão ELSE for especificada, ela atribuirá o valor NULL.

Consulte também a instrução Case (If).

Sintaxe:

```
CASE expressão1
WHEN expressão THEN expressão
{WHEN expressão... THEN expressão...}
ELSE expressão
END
```

Em que:

**CASE**

Inicia a instrução CASE. Deve ser seguida de uma expressão e uma ou mais instruções WHEN e THEN, uma instrução ELSE opcional e a palavra-chave END.

**WHEN**

Especifica a condição a ser satisfeita.

**THEN**

Especifica o valor a ser atribuído se a expressão WHEN correspondente for satisfeita.

**ELSE**

Especifica o valor a ser atribuído se nenhuma das condições WHEN for satisfeita. Se omitido, será assumido o ELSE NULL.

**END**

Termina a instrução CASE.

### **Exemplo**

```
CASE Score-par
WHEN -5 THEN 'Birdie no Par 6'
WHEN -4 THEN 'É campeão'
WHEN -3 THEN 'Três abaixo do par'
WHEN -2 THEN 'Dois abaixo do par'
WHEN -1 THEN 'Birdie'
WHEN 0 THEN 'Par'
WHEN 1 THEN 'Bogey'
WHEN 2 THEN 'Duplo Bogey'
ELSE 'Triplo Bogey ou pior'
END
```

No exemplo acima, as instruções WHEN devem refletir uma igualdade estrita; uma condição WHEN de

```
WHEN < 0 THEN 'Abaixo do par'
```

é ilegal, porque os operadores de comparação não são permitidos.

### **Case (If)**

Essa forma de instrução Case avalia cada condição WHEN e, se satisfeita, atribui o valor da expressão THEN correspondente.

Se nenhuma das condições WHEN for satisfeita, ela atribuirá o valor padrão especificado na expressão ELSE. Se nenhuma expressão ELSE for especificada, ela atribuirá o valor NULL.

Consulte também a instrução Case (Switch).

Sintaxe:

```
CASE
WHEN condição_exigida1 THEN expressão1
{WHEN condição_exigida2 THEN expressão2}
{WHEN condição_exigida... THEN expressão...}
ELSE expressão
END
```

Em que:

CASE

Inicia a instrução CASE. Deve ser seguida de uma expressão e uma ou mais instruções WHEN e THEN, uma instrução ELSE opcional e a palavra-chave END.

WHEN

Especifica a condição a ser satisfeita.

THEN

Especifica o valor a ser atribuído se a expressão WHEN correspondente for satisfeita.

ELSE

Especifica o valor a ser atribuído se nenhuma das condições WHEN for satisfeita. Se omitido, será assumido o ELSE NULL.

END

Termina a instrução CASE.

### Exemplo

```
CASE
WHEN score-par < 0 THEN 'Abaixo do par'
WHEN score-par = 0 THEN 'Par'
WHEN score-par = 1 THEN 'Bogie'
WHEN score-par = 2 THEN 'Duplo Bogey'
ELSE 'Triplo Bogey ou pior'
END
```

Ao contrário da forma Switch da instrução CASE, as instruções WHEN na forma If permitem operações de comparação; uma condição WHEN de

```
WHEN < 0 THEN 'Abaixo do par'
```

é legal.

## Variáveis de sessão no Analytics

As variáveis de sessão mantêm valores predefinidos de um usuário e são inicializadas quando um usuário faz logon no Oracle CRM On Demand. Quando são inicializadas, as variáveis de sessão permanecem inalteradas durante a sessão. Elas são valores privados de um usuário e cada instância de uma variável de sessão pode ser inicializada com um valor diferente para usuários diferentes. Você pode consultá-las nas seguintes áreas: visualizações Título, visualizações Narrativas, Filtros de coluna, Fórmulas de coluna, Prompts de painel etc.

O uso mais comum de uma variável de sessão é mencioná-la em uma condição de filtro de coluna de um relatório no qual você deseja limitar dinamicamente os resultados. O limite se baseia no valor de uma variável de sessão, como o ano e o mês fiscal atual.

Uma variável de sessão é mencionada usando-se a sintaxe `NQ_SESSION.{Nome da variável}`. Para usá-la em uma fórmula de coluna, ela é mencionada usando-se a sintaxe `VALUEOF(NQ_SESSION.Nome da variável)`.

Variável de sessão	Descrição
CURRENT_DT	Data e hora atuais.
COMPANY_LANG	Idioma padrão da empresa.
COMPANY_TIMEZONE	Fuso horário padrão da empresa.
COMPANY_TMPLT_COUNTRY	País padrão da empresa.
CONTEXT_ID	ID de livro personalizado selecionado no momento ou usuário no Seletor de livros.
CURRENT_MONTH	Mês fiscal atual da sessão do usuário. Os valores vão de 1 a 12.
CURRENT_QTR	Trimestre fiscal atual da sessão do usuário. Os valores vão de 1 a 4.
CURRENT_YEAR	Ano fiscal atual da sessão do usuário. Um valor de quatro dígitos, por exemplo: 2011.
DISPLAYNAME	Nome do usuário atual.
INC_SUBITEM	Valor selecionado no momento da caixa de seleção Incluir subitens no Seletor de livros.
LAST_QTR	Trimestre anterior.
LAST_QTR_YEAR	Ano do trimestre anterior.
LAST_YEAR	Ano anterior.
NEXT_QTR	Próximo trimestre.
NEXT_QTR_YEAR	Ano do próximo trimestre.

NEXT_YEAR	Próximo ano.
PREFERRED_CURRENCY	Indica a seleção de moeda em um prompt de moeda do Analytics.
QAGO	Data (data completa prefixada pelo código de definição do calendário fiscal) um trimestre atrás
QTR_BEFORE_LAST	Dois trimestres atrás.
QTR_BEFORE_LAST_YEAR	Ano de dois trimestres atrás.
REPLUSER	ID de logon do usuário atual.
SERVER_COMPANY_TIMEZONE_OFFSET	O deslocamento (em minutos) entre o marcador de data/hora do servidor e o marcador de data/hora padrão da empresa. O valor dessa variável é definido quando você faz logon. A variável não é atualizada durante a sessão.
USER_ALIAS	Apelido do usuário atual.
USER_BUSINESS_UNIT	Unidade de negócios do usuário atual
USER_BUSINESS_UNIT_LEVEL_1	Unidade de negócios de Nível 1 na hierarquia da unidade de negócios do usuário
USER_BUSINESS_UNIT_LEVEL_2	Unidade de negócios de Nível 2 na hierarquia da unidade de negócios do usuário
USER_BUSINESS_UNIT_LEVEL_3	Unidade de negócios de Nível 3 na hierarquia da unidade de negócios do usuário
USER_BUSINESS_UNIT_LEVEL_4	Unidade de negócios de Nível 4 na hierarquia da unidade de negócios do usuário
USER_COMPANY_CURCY	Moeda padrão da empresa.
USER_COMPANY_TIMEZONE_OFFSET	O deslocamento (em minutos) entre o marcador de data/hora do usuário e o marcador de data/hora padrão da empresa. O valor dessa variável é definido quando você faz logon. A variável não é atualizada durante a sessão.
USER_COUNTRY	País do usuário atual
USER_DEFAULT_CURCY	Moeda padrão do usuário.
USER_DEPARTMENT	Departamento do usuário atual

USER_DIVISION	Divisão do usuário atual
USER_FISCAL_CALENDAR	Primeiro mês do ano fiscal do usuário atual.
USER_ID	ID exclusivo do sistema do usuário atual
USER_LANG	Idioma padrão do usuário.
USER_LAST_REFRESH_DT	O marcador de data/hora, no fuso horário do usuário, que determina o início da atualização mais recente dos dados históricos.
USER_MANAGER_ALIAS	Apelido do gerente do usuário atual
USER_REFRESH_COMPLETE_DT	O marcador de data/hora, no fuso horário do usuário, que determina o final da atualização mais recente dos dados históricos.
USER_REGION	Região do usuário atual
USER_REPORTS_TO	Gerente do usuário atual
USER_ROLE	Função do usuário atual
USER_SERVER_TIMEZONE_OFFSET	O deslocamento (em minutos) entre o marcador de data/hora do usuário e o marcador de data/hora do servidor. O valor dessa variável é definido quando você faz logon. Ela não é atualizada durante a sessão.
USER_SUBREGION	Sub-região do usuário atual
USER_TIMESTAMP	O marcador de data/hora do usuário com base no fuso horário definido no perfil do usuário. O valor dessa variável é definido quando você faz logon. A variável não é atualizada durante a sessão.
USER_TIMEZONE	A descrição do fuso horário conforme a definição no perfil do usuário. O valor dessa variável é definido quando você faz logon. A variável não é atualizada durante a sessão.
YAGO	Data (data completa prefixada pelo código de definição do calendário fiscal) um ano atrás.
YEAR_MINUS_THREE	Três anos atrás.
YEAR_MINUS_TWO	Dois anos atrás.

YEAR\_PLUS\_TWO

Dois anos à frente.

## Sobre o desempenho do relatório

O desempenho do relatório é uma preocupação para empresas com grandes volumes de dados e usuários. Quanto maiores e mais sofisticadas forem suas necessidades de relatórios, mais importante será o desempenho do relatório para você. Uma boa compreensão do Oracle CRM On Demand compensa e processa dados com cache e, durante momentos diferentes, ajuda você a criar relatórios com o melhor desempenho possível.

Este tópico descreve o mecanismo de cache incorporado que permite rápido tempo de resposta, além do desempenho esperado durante a atualização noturna e quando se usam áreas de assunto do relatório em vez de áreas de assunto de análise. Para obter mais informações sobre o desempenho do relatório, consulte [Otimizando o desempenho \(na página 1158\)](#).

### Sobre o cache

Quando os relatórios e as consultas são executados usando-se áreas de assunto analíticas, os resultados da consulta são armazenados em cache. O cache de consultas permite ao Oracle CRM On Demand atender a solicitações de consulta subsequentes mais rapidamente sem que seja necessário voltar ao banco de dados. Essa redução permite um tempo de resposta à consulta menor. Além de um tempo de resposta à consulta menor, esse recurso conserva os recursos de rede e elimina o processamento oneroso do banco de dados. As consultas não precisam ser idênticas para usufruir esse armazenamento em cache da consulta. Mesmo um subconjunto de uma consulta de execução anterior com uma condição de filtro ou a mesma consulta com menos colunas pode usar o cache gerado por uma consulta anterior. A visibilidade dos dados é totalmente respeitada com o armazenamento das consultas em cache. Como o banco de dados é atualizado durante a atualização incremental, o cache de consultas é limpo e novamente preenchido com um novo conjunto de consultas é executado subsequentemente.

O armazenamento em cache só tem suporte para relatórios e consultas usando áreas de assunto analíticas. Os relatórios e as consultas em tempo real não estão ativados com o cache de pesquisa. No entanto, as consultas e relatórios históricos e em tempo real usam um cache do servidor Web. O cache do servidor Web não é igual ao cache de consulta suportado pelo Oracle CRM On Demand. O cache do servidor Web para consultas históricas e em tempo real dura pelo menos 10 minutos depois de ser criado ou usado, mas é limpo após 60 minutos. Algumas consultas podem ser limpas antes de 60 minutos, dependendo do número de solicitações executadas.

### Relatórios analíticos (históricos) em comparação com relatórios em tempo real

As consultas executadas usando-se áreas de assunto analíticas (históricas) são comparativamente mais rápidas do que consultas usando-se áreas de assunto em tempo real. As áreas de assunto analíticas usam um data warehouse projetado e otimizado exclusivamente para análise e relatórios. No entanto, as áreas de assunto em tempo real usam o banco de dados otimizado para oferecer suporte às atividades transacionais nas quais um baixo volume de registros é lido, gravado, atualizado de maneira extremamente rápida. Dessa forma, quando áreas de assunto em tempo real forem usadas, as consultas precisarão competir pelos recursos do banco de dados que também precisam atender às necessidades de atualizações das transações do Oracle CRM On Demand, o que afeta o desempenho tanto do Oracle CRM On Demand quanto das consultas em tempo real. Devido à necessidade de oferecer suporte aos relatórios de dados mais atualizados, as áreas de assunto em tempo real não são ativadas com o armazenamento em cache, o que reduz ainda mais os problemas de desempenho da consulta, mesmo para consultas idênticas.

Só use áreas de assunto em tempo real quando isso for crítico para obter os dados mais atualizados, ou quando as áreas de assunto histórico não atenderem às suas necessidades de relatórios.

### Desempenho do relatório durante a atualização noturna

O desempenho da consulta de relatório em tempo real é, em parte, afetado durante o processo de atualização noturna porque os dados recuperados para atender à solicitação também são lidos pelo processo de atualização noturna para preencher o data warehouse responsável pelas áreas de assunto histórico. No entanto, o

desempenho das consultas de relatório históricas não é afetado durante o processo de atualização noturna, porque uma captura do data warehouse é feita no início da atualização noturna, e os usuários são direcionados para essa cópia replicada. Durante a conclusão da atualização noturna, os usuários são redirecionados automaticamente para o data warehouse atualizado. Esse recurso é transparente para os usuários.

## Otimizando o desempenho

Toda vez que você acessa um relatório ou análise, seus dados são recuperados do banco de dados, processados pelo servidor de relatório e exibidos na página. Quanto mais complexa a análise, mais tempo ela pode levar para consultar o banco de dados a fim de recuperar e apresentar os dados. Este tópico contém diretrizes para ajudar você a criar relatórios que são exibidos o quanto antes.

**Antes de começar.** Faça o seguinte:

- Revise os relatórios pré-criados disponíveis no Oracle CRM On Demand. Esses relatórios podem atender à maioria das suas necessidades de relatório.
- Participe dos cursos de treinamento.
- Reúna seus requisitos de relatório e obtenha a aprovação dos acionistas.
- Verifique as configurações do seu navegador para ter certeza de que o cliente do navegador está adequadamente configurado para desempenho.
- Entenda o desempenho do relatório. Para obter mais informações, consulte [Sobre o desempenho do relatório \(na página 1157\)](#).

### Sobre áreas de assunto

Você pode usar os dois tipos de área do assunto, dependendo das suas necessidades de relatório e negócios.

As áreas de assunto de análise devem ser usadas sempre que possível na criação de relatórios. Essas áreas de assunto são criadas usando um data warehouse construído especialmente, que é ajustado para melhor desempenho de consultas. O data warehouse usado para áreas de assunto de análise é atualizado diariamente e os relatórios criados usando essas áreas de assunto exibem resultados mais rapidamente do as áreas de assunto Relatórios, mesmo para consultas grandes e complexas.

As áreas de assunto de relatório são criadas usando o mesmo banco de dados no qual ocorrem todas as outras transações do usuário no aplicativo e, portanto, competem pelos mesmos recursos dos quais seu aplicativo depende quando os dados são recuperados para relatórios.

### Diretrizes para usar uma área do assunto de relatório

Se você estiver usando uma área do assunto de relatório, siga estas diretrizes:

- Quando possível, use os campos nas pastas Endereço (completo).
- Quando possível, minimize o uso destes itens:
  - Campos de lista de opções personalizados.
  - Campos de qualquer pasta Propriedade do usuário. Em vez disso, use o campo Proprietário.
  - Campos da pasta Contato principal dentro da pasta Conta.
  - Funções CAST para os campos Data ou Data/hora.
  - Campos Conta-pai, Última modificação por, Criado por e Gerente.
  - Campos das pastas Tipo de data, como as pastas Data de criação e Data de fechamento.

Embora essas pastas forneçam um meio conveniente de agrupar os atributos de data por semana, mês, trimestre ou ano, usá-las também torna a consulta mais complexa e pode afetar o desempenho do relatório. Se você estiver tendo problemas de desempenho com campos das pastas de datas, tente usar os campos Data ou Data/hora da pasta do tipo de registro principal. Por exemplo, abra a área do assunto de oportunidade e selecione o campo Data de fechamento na pasta Oportunidades, em vez de um campo na pasta Data de fechamento.

### Diretrizes para melhorar o desempenho

Siga estas diretrizes para melhorar o desempenho:

### Criar relatórios de modo incremental

Faça o seguinte:

- Comece com um relatório pequeno e teste-o conforme o desenvolve. Comece com alguns campos e teste-os antes de adicionar mais colunas.
- Teste seus filtros para determinar a melhor sequência a ser usada. Sequências diferentes podem aumentar ou diminuir o desempenho, mas apenas o método de tentativa e erro ajuda você a determinar isso.

### Minimizar o uso de tipos de registro entre campos ou colunas

Siga estas diretrizes:

- **Colunas.** Ao selecionar colunas de mais de um tipo de registro para sua análise, você está adicionando complexidade à consulta de dados. Essa complexidade pode afetar a velocidade de exibição dos resultados. Assim, lembre-se disso ao incluir campos do tipo de registro cruzado em um relatório.
- **Seletores de coluna.** Mantenha todos os seletores de coluna dentro do mesmo tipo de registro. Sempre que possível, não use um seletor de coluna que cruze outro tipo de registro.
- **Prompts.** Tente criar todos os campos de referência de prompts dentro da mesma pasta do tipo de registro.

### Usar campos indexados

Faça o seguinte:

- Use o campo indexado para filtrar dados nos relatórios de tempo real. Os campos indexados são otimizados, de modo que os resultados do relatório aparecem com mais rapidez.
- Planeje antecipadamente a configuração dos dados para ter certeza de que os dados corretos sejam armazenados nos campos indexados. Seguir esta prática permite que você crie relatórios que utilizam os campos indexados, incorporando-os nos melhores lugares possíveis. Oracle CRM On Demand também tem um número limitado de campos personalizados indexados. O número varia de acordo com o tipo de campo e o tipo de registro.

### Limitar a hierarquia organizacional para cinco níveis

Quanto mais alto um usuário estiver na hierarquia organizacional, mais dados serão retornados e mais lenta será a execução de relatórios. Portanto, limite a hierarquia para um máximo de cinco níveis.

### Usar filtros

O uso de filtros restringe a quantidade de dados que é retornada quando você acessa uma análise. A filtragem pode aumentar a velocidade da execução do relatório.

- Aplique filtros como a primeira etapa para criar um relatório. Se a empresa tiver um lote de dados, não execute a primeira visualização de um relatório antes de aplicar os filtros.
- Filtre seu tipo de registro de condução como uma prioridade. Por exemplo, ao usar uma área de assunto de atividades, filtre Atividades.
- Escolha os filtros mais restritivos primeiro e, após experimentá-los, diminua as restrições conforme a necessidade.

No entanto, leve em consideração estas diretrizes ao adicionar filtros:

- Se um filtro fizer referência a uma coluna com uma fórmula CASE subjacente, esse filtro poderá afetar negativamente o desempenho do relatório, dependendo da fórmula e do processamento relacionado exigido. Ao filtrar um campo com uma instrução CASE ou outra fórmula, tente determinar como essa filtragem afetará o desempenho do relatório.
- Antes de usar uma fórmula CASE, faça a si mesmo as seguintes perguntas:

- Essa classificação pode ser executada no Oracle CRM On Demand usando o recurso Workflow?
- O código da classificação aparece em outros relatórios? Em caso afirmativo, é recomendável a criação de uma nova coluna e a criação de um workflow para preenchê-la.
- Um relatório que filtra um campo personalizado de Data pode ser executado mais rapidamente do que um relatório semelhante que filtra um campo personalizado de Data e hora, pois todos os campos de Data e hora envolvem a conversão de fusos horários, que afeta o desempenho do relatório. Assim, quando possível, filtro os campos de Data, e não os campos de Data e hora.
- Evite usar uma cláusula OR em colunas ou tipos de registro diferentes (por exemplo, onde SR.Type = 'A' OR SR.Priority = 'Alta' OR Account.Industry = 'Médico'). Em vez disso, tente o seguinte:
  - Remova a cláusula OR e execute outra classificação na tabela dinâmica.
  - Divida o relatório em vários relatórios menores e mescle o resultado usando a analítica combinada.

### Seguir as diretrizes para definir prompts

Você pode definir prompts para o seu relatório no editor de análise. Esses prompts permitem que os usuários que acessam o relatório finalizado façam seleções para limitar os dados no relatório. Ao executar um relatório que usa prompts, a experiência de um usuário é afetada pelo tempo de processamento do prompt e pelo tempo de processamento do relatório.

Ao adicionar prompts ao relatório, faça o seguinte:

- Minimize o número de prompts usado para um relatório.
- Evite usar imagens de alta resolução para prompts de imagem. É recomendável não usar em um relatório uma imagem que exceda 100 pontos por polegada (dpi). Para obter melhor desempenho, use imagens de até 50 dpi.
- Ao definir prompts, no menu Quais valores devem ser mostrados ao usuário, escolha Nenhum ou Todos os valores para obter um desempenho mais rápido. Evite usar a opção Valores limitados por filtro. Essa opção restringe as seleções de prompt que o relatório exibe. A restrição é baseada em outros filtros e prompts que são aplicados ao relatório. Se um relatório contiver grandes volumes de dados, essa opção pode diminuir o desempenho do relatório.

Ao decidir entre a seleção das opções Nenhum, Todos os valores ou Valores limitados por filtro, é recomendável que você faça um balanço entre o nível de desempenho de relatório que deseja e a apresentação ideal aos usuários dos valores que podem ser selecionados.

### Fornecer links de drill-down aos relatórios detalhados

Em vez de criar um relatório que apresente uma lista longa de tabelas de dados e gráficos, faça o seguinte:

- Desenvolva um relatório inicial para mostrar as tendências ou informações resumidas e permita que o usuário faça drill-down nos detalhes.
- Crie relatórios com informações mais detalhadas tendo como base os dados do primeiro relatório. Em seguida, forneça links de drill-down para o relatório resumido.

O procedimento a seguir descreve como vincular relatórios às tabelas.

#### **Para vincular relatórios às tabelas**

- 1 Clique no ícone Formatar coluna para abrir a caixa de diálogo Propriedades da coluna.
- 2 Clique na guia Formato da coluna.
- 3 Na lista suspensa Tipo de interação de valor, escolha Navegar.
- 4 No campo Navegar até outra análise, procure um relatório detalhado no qual deseja fazer drill-down e clique em OK.

### Limitar o número de operações definidas

Os recursos avançados permitem combinar consultas. Você pode executar operações definidas, como uniões, interseções e outras ações de junção nessas consultas a fim de criar um relatório final. Quanto maior o número de resultados de consulta combinados, maior é o tempo de processamento necessário para executar o relatório final. Para um processamento mais rápido, limite o número de operações definidas para até três.

### Esclarecer código HTML e narrativas

Ao usar HTML na conexão com SQL, faça o seguinte:

- Certifique-se de que o HTML esteja claro e preciso e que não contenha nenhuma etiqueta desnecessária nem informações supérfluas.
- Certifique-se de que as narrativas estejam claras e precisas e que não contenham instruções desnecessárias.

As narrativas precisas tornam a formatação especificada mais eficiente e reduzem os problemas de desempenho.

### Remover colunas em tabelas dinâmicas

As tabelas dinâmicas permitem mostrar o relatório em várias exibições sem gravar vários relatórios, mas elas também podem afetar o desempenho. Sempre que possível, remova as colunas dos critérios de relatório (na Etapa 1 - Definir critérios) que não são usadas na própria tabela dinâmica.

### Usar resultados dinâmicos do gráfico

Sempre que possível, para cada tabela dinâmica que exija um gráfico, use a opção Resultados dinâmicos do gráfico, em vez de criar uma exibição de gráfico separada. Vários gráficos em uma análise podem exigir mais processamento, pois o Oracle CRM On Demand deve criar os gráficos individualmente, em vez de simultaneamente com a tabela dinâmica.

### Garantir que os relatórios sejam escalonáveis

Os relatórios podem ser executados perfeitamente em um teste antes que todos os dados de produção sejam importados. Depois que todos os dados de produção tiverem sido importados, o aumento do volume de dados afetará negativamente o desempenho do relatório. Se você estiver no processo de implementação do Oracle CRM On Demand, reserve tempo para refazer o teste e ajuste os relatórios depois que todos os dados de produção tiverem sido importados.

### Usar código otimizado e campos UTC em filtros

Muitas áreas do assunto de relatórios incluem campos especiais nas dimensões otimizados para reduzir o tempo de consulta quando usados em filtros. Os campos otimizados contêm as palavras *Código* ou *UTC*. Por exemplo, a dimensão da conta possui um campo Tipo de conta. Também há um campo Código do tipo de conta, que é a versão otimizada do campo Tipo de conta. Tanto o campo otimizado quanto o não otimizado produz os mesmos resultados nos relatórios, mas o uso do campo otimizado no filtro gera consultas mais rápidas. Esse método é mais rápido do que o uso do campo não otimizado. O uso desses campos nas condições de filtro reduz junções de tabela adicionais e evita conversões do marcador de data/hora baseadas no fuso horário da empresa.

**Observação:** esses campos otimizados suportam traduções para todos os idiomas compatíveis, mas não suportam a renomeação do tipo de registro.

Para melhorar o desempenho das análises que usam filtros em campos da lista de opções otimizada, use os valores Campos da Lista de Opções Otimizada (Código) no filtro, em vez dos valores das pastas Campos Personalizados Otimizados, que dependem do idioma da empresa.



# Painéis

Um painel pode exibir análises salvas, bem como imagens, texto e links em documentos e sites da Web. Um painel consiste em uma ou mais páginas e subpáginas, que aparecem como guias na parte superior do painel. Às vezes, os painéis são conhecidos como painéis interativos.

Um painel pessoal, chamado Meu Painel, está disponível para cada usuário no Oracle CRM On Demand. Inicialmente, Meu Painel não tem conteúdo. Se a sua função de usuário incluir o privilégio Acessar o Analytics V3, você poderá:

- Acessar o seu painel pessoal e adicionar conteúdo a ele, mesmo se a sua função de usuário não permitir a criação nem edição de outros painéis. Para obter mais informações, consulte [Trabalhando com Meu Painel \(na página 1169\)](#).
- Exibir qualquer painel personalizado ao qual você tenha acesso. Para obter mais informações, consulte [Exibindo Painéis \(na página 1164\)](#).

Também são fornecidos alguns painéis predefinidos, que poderão ser exibidos se a sua função de usuário incluir os seguintes privilégios:

- Acessar Painéis do Analytics - Exibir Painéis Pré-Criados
- Acessar Relatórios do Analytics - Exibir Análises Pré-Criadas
- Acessar V3 Analytics

Se a sua função de usuário incluir o privilégio Gerenciar Painéis, bem como o privilégio Acessar o Analytics V3, você poderá usar o construtor de painel para criar painéis e salvá-los em qualquer pasta do Analytics à qual tenha acesso.

**OBSERVAÇÃO:** não é possível alterar painéis pré-criados.

Para obter instruções passo a passo de como trabalhar com Painéis, consulte os seguintes tópicos:

- [Exibindo Painéis \(na página 1164\)](#)
- [Personalizando Páginas do Painel em Tempo de Execução \(na página 1165\)](#)
- [Criando Painéis \(na página 1166\)](#)
- [Editando Painéis \(na página 1167\)](#)
- [Trabalhando com Meu Painel \(na página 1169\)](#)
- [Criando Prompts de Painel \(na página 1169\)](#)
- [Adicionando Prompts aos Painéis \(na página 1170\)](#)
- [Controlando a Aparência das Páginas do Painel \(na página 1171\)](#)
- [Fazendo o Conteúdo Aparecer Condicionalmente em Páginas do Painel \(na página 1173\)](#)
- [Adicionando Links de Texto e de Imagem às Páginas do Painel \(na página 1174\)](#)
- [Adicionando Exibições de Pastas do Analytics às Páginas do Painel \(na página 1175\)](#)
- [Controlando como os Resultados são Exibidos Quando Usuários Fazem Drill-Down nas Páginas do Painel \(na página 1176\)](#)
- [Editando as Propriedades dos Prompts do Painel e Análises \(na página 1176\)](#)
- [Aplicando Formatação aos Painéis \(na página 1177\)](#)
- [Alterando as Opções de Impressão e Exportação dos Painéis \(na página 1178\)](#)
- [Alterando Propriedades do Painel \(na página 1179\)](#)
- [Renomeando Painéis \(na página 1180\)](#)

## Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Considerações ao Editar ou Exibir Painéis \(na página 1164\)](#)
- [Gerenciando visibilidade de painel no Analytics \(na página 1180\)](#)
- [Painéis pré-criados - Painel do cliente \(na página 1181\)](#)
- [Painéis pré-criados - Painel de visão geral \(na página 1181\)](#)
- [Painéis pré-criados - Painel de pipeline \(na página 1182\)](#)
- [Painéis pré-criados - Painel de eficácia de vendas \(na página 1182\)](#)
- [Painéis pré-criados - Painel de eficácia de marketing \(na página 1183\)](#)
- [Painéis pré-criados - Painel de serviço \(na página 1183\)](#)

## Considerações ao Editar ou Exibir Painéis

Ao editar painéis, observe as seguintes considerações:

- Quando você cria ou edita um painel, é possível adicionar qualquer análise para a qual tenha acesso ao painel.  
Os seus privilégios e função de usuário determinam quais pastas do Analytics é possível acessar e se você pode acessar análises pré-criadas. Para obter mais informações sobre visibilidade das pastas onde as análises são armazenadas, consulte [Configurando a Visibilidade do Usuário às Pastas Compartilhadas do Analytics \(na página 866\)](#).
- Veja a seguir algumas dicas de prática recomendada para adicionar análises do catálogo a um painel:
  - Mova análises mais complexas para uma página diferente da primeira.
  - Organize análises com um foco semelhante na mesma página.
  - Adicione até quatro análises a cada página.
- Se você não tiver acesso a uma análise em um painel, ao editar o painel, um ponto de exclamação (!) será exibido ao lado do nome da análise.
- Se uma análise foi excluída do catálogo depois que foi adicionada a um painel, quando você editar o painel, um ponto de exclamação (!) será exibido ao lado do nome da análise.

Ao exibir painéis, observe as seguintes considerações:

- Se você não tiver acesso a uma análise que esteja incluída em um painel, a análise não será exibida quando o painel for exibido.
- Se uma análise foi excluída do catálogo depois que foi adicionado a um painel, a análise não será exibida quando você exibir o painel.

## Exibindo Painéis

Se a sua função de usuário tiver o privilégio Acessar o Analytics V3, você poderá exibir painéis pelas páginas do Analytics. Nas páginas do Analytics, é possível abrir um painel navegando até ele no catálogo, conforme descrito no procedimento a seguir. Dependendo de onde o painel que deseja exibir estiver salvo e dos privilégios que estiverem ativados para a sua função, você também poderá querer exibir o painel diretamente da lista suspensa Painéis nas páginas do Analytics. A lista suspensa Painéis pode conter até 300 painéis e incluir os painéis que são armazenados nos seguintes locais:

- /Pasta Compartilhadas/Pasta Compartilhada por Toda a Empresa
- /Pastas Compartilhadas/Pasta Migrada Compartilhada por Toda a Empresa, se a sua função de usuário incluir o privilégio Acessar Pasta Migrada Compartilhada por Toda a Empresa.
- /Pastas Compartilhadas/Análise Pré-Criada, se a sua função de usuário incluir o privilégio Acessar Painéis do Analytics - Exibir Painéis Pré-Criados e o privilégio Acessar Relatórios do Analytics - Exibir Análises Pré-Criadas

O procedimento a seguir descreve como exibir um painel usando o link Catálogo nas páginas do Analytics.

**OBSERVAÇÃO:** para obter informações sobre as restrições que se aplicam ao exibir painéis, consulte [Considerações ao Editar ou Exibir Painéis \(na página 1164\)](#).

#### Antes de começar:

- Para exibir um painel personalizado que está armazenado em /Pastas Compartilhadas/Pasta Migrada Compartilhada por Toda a Empresa, a sua função de usuário deve incluir o privilégio Acessar Pasta Migrada Compartilhada por Toda a Empresa.
- Para exibir painéis pré-criados, a sua função de usuário deve incluir os seguintes privilégios:
  - Acessar Painéis do Analytics - Exibir Painéis Pré-Criados
  - Acessar Relatórios do Analytics - Exibir Análises Pré-Criadas

#### Para exibir um painel

- 1 Clique na guia Analytics.
- 2 Na Página Inicial, clique em Catálogo.
- 3 Navegue até o painel que deseja exibir.

**OBSERVAÇÃO:** você também pode exibir páginas individuais do painel e subpáginas.

- 4 Clique no ícone Abrir na barra de ferramentas.

O painel é aberto na primeira página. Se nenhum conteúdo tiver sido adicionado, uma mensagem de notificação de página de painel vazia será exibida.

- 5 No painel, é possível realizar qualquer uma das seguintes tarefas, conforme a necessidade:
  - Navegar entre as páginas e subpáginas no painel clicando nas guias da parte superior do painel.
  - Atualizar uma página ou subpágina.

Execute essa tarefa para garantir que a operação de atualização ignore as informações salvas no cache do Oracle BI Presentation Services e seja emitida para processamento do Oracle BI Server.

Quando você seleciona uma análise ou um painel específico, o Presentation Services verifica seu cache para determinar se resultados idênticos foram recentemente solicitados. Se isso for verdadeiro, o Presentation Services retornará os resultados mais recentes, evitando processamento desnecessário pelo BI Server e pelo banco de dados de back-end. Caso contrário, a análise será enviada ao BI Server para processamento. Você não pode impor que a análise ignore o cache do BI Server.

- Adicionar uma página ou subpágina a um livro de instruções.
- Personalizar as páginas e subpáginas do painel e salvar as personalizações. Para obter mais informações, consulte [Personalizando Páginas do Painel em Tempo de Execução \(na página 1165\)](#).
- Editar o painel, se a sua função de usuário tiver o privilégio Gerenciar Painéis.

Dependendo das opções de impressão e de exportação especificadas para o painel, você também poderá executar as seguintes tarefas:

- Exportar o painel, a página ou subpágina para o Excel.
- Imprimir uma página ou subpágina.

#### Tópicos relacionados

Consulte o seguinte tópico para obter informações adicionais:

- [Trabalhando com Meu Painel \(na página 1169\)](#)

## Personalizando Páginas do Painel em Tempo de Execução

Dependendo das opções que foram ativadas para uma análise, talvez você possa detalhar os dados na análise, aplicar filtros e prompts, classificar colunas, criar grupos e itens calculados, bem como expandir e recolher seções.

**OBSERVAÇÃO:** algumas dessas ações podem estar disponíveis no menu que é aberto quando você clica com o botão direito do mouse em determinadas exibições na análise. Para obter mais informações sobre as interações com o botão direito do mouse que podem ser ativadas para uma análise, consulte [Especificando Interações com o Botão Direito do Mouse para Usuários](#) (consulte [Especificando Interações de Clique com o Botão Direito do Mouse para Usuários](#) na página 1110).

Depois de fazer alterações em um prompt de painel ou usar interações com o botão direito do mouse para fazer alterações em uma análise em uma página do painel no tempo de execução, é possível salvar as alterações como uma personalização nomeada. Quando você acessar essa página do painel no futuro, será possível aplicar a personalização salva à página, de modo que não será necessário especificar todos as suas preferências novamente. Além disso, ao salvar uma personalização para uma página do painel, é possível optar por tornar essa personalização a sua versão padrão para a página. Nesse caso, a personalização será aplicada automaticamente toda vez que você exibir a página do painel no futuro.

O procedimento a seguir descreve como salvar uma personalização para uma página do painel.

#### ***Para salvar uma personalização para uma página do painel***

- 1 No tempo de execução, na página do painel, clique no ícone Opções de Página.
- 2 Selecione Salvar Personalização Atual.
- 3 Na caixa de diálogo Personalização Atual:
  - a Informe um nome para a personalização.
  - b Se desejar, marque a caixa de seleção da opção para tornar essa personalização padrão para essa página.
  - c Clique em OK.

O procedimento a seguir descreve como aplicar uma personalização salva a uma página do painel.

#### ***Para aplicar uma personalização salva a uma página do painel***

- 1 Na página do painel, clique no ícone Opções de Página.
- 2 Selecione Aplicar Personalização Salva e selecione a personalização que deseja aplicar.

O procedimento a seguir descreve como limpar uma personalização de uma página do painel. Depois de limpar a personalização, a versão original da página é exibida.

#### ***Para limpar uma personalização de uma página do painel***

- 1 Na página do painel, clique no ícone Opções de Página.
- 2 Selecione Limpar Minha Personalização.

## **Criando Painéis**

O procedimento a seguir descreve como criar um painel.

**Antes de começar.** Para executar esse procedimento, a sua função de usuário deve ter o privilégio Acessar o Analytics V3 e o privilégio Gerenciar Painéis.

#### ***Para criar um painel***

- 1 Clique na guia Analytics.
- 2 Na Página Inicial, na seção Criar, clique em Painel.
- 3 Na caixa de diálogo Novo Painel, informe um nome e uma descrição para o painel.

**OBSERVAÇÃO:** o número máximo de caracteres que pode ser usado no nome de um painel é 512.

- 4 Selecione o local em que o painel deve ser salvo.  
Se você salvar um painel na subpasta Painéis diretamente em /Pastas Compartilhadas/Pasta Compartilhada por Toda a Empresa ou na subpasta Painéis diretamente em /Pastas Compartilhadas/Pasta Migrada Compartilhada por Toda a Empresa, o painel poderá ser incluído na lista suspensa Painéis nas páginas do Analytics, onde um máximo de 300 painéis podem ser listados. Se você salvar um painel em uma subpasta Painéis em qualquer outro nível (como /Pastas Compartilhadas/Vendas/Painel), ou em qualquer outra subpasta, o painel não poderá ser incluído na lista suspensa Painéis. Para salvar um painel em /Pastas Compartilhadas/Pasta Migrada Compartilhada por Toda a Empresa, a sua função de usuário deve incluir o privilégio Acessar Pasta Migrada Compartilhada por Toda a Empresa.
- 5 Especifique se deseja adicionar conteúdo ao novo painel agora ou posteriormente.
- 6 Clique em OK.
- 7 Se você tiver especificado para adicionar conteúdo:
  - a **Agora.** O novo painel, que contém uma página em branco, será exibido no Criador de painel para edição.
  - b **Posteriormente.** Um painel vazio é criado (mas não é exibido), e você pode adicionar conteúdo a ele posteriormente

### Tópicos relacionados

Consulte o seguinte tópico de informações relacionadas:

- [Editando Painéis \(na página 1167\)](#)

## Editando Painéis

Quando você edita um painel, é possível adicionar ou excluir páginas e subpáginas, adicionar conteúdo a essas páginas, além de editar propriedades e configurações, como opções de impressão.

Você pode adicionar os seguintes tipos de conteúdo às páginas do painel:

- Conteúdo que está salvo no catálogo, em uma pasta à qual você tenha acesso, por exemplo, análises e páginas de outros painéis.
- Objetos do painel

A tabela a seguir descreve os objetos do painel.

Período	Definição
Colunas	Use colunas para alinhar o conteúdo em um painel. Você pode criar quantas colunas desejar em uma página do painel. Na primeira vez que você arrasta um objeto do painel ou um item do catálogo para um novo painel, uma coluna é criada automaticamente. As colunas usadas nos painéis não estão relacionadas às colunas usadas nas análises.
Seções	Use seções para organizar o conteúdo dentro de colunas. Qualquer conteúdo que você arrasta e solta de um painel de seleção até a apresentação da página é colocado em uma seção dentro de uma coluna.
Link de Ação	Use esse objeto para incorporar links de ação em um painel. Os links de ação são links que, quando clicados, executam uma ação associada.
Menu do Link de Ação	Use esse objeto para incorporar grupos de links de ação em um painel. Os usuários podem selecionar a ação adequada a ser executada em um grupo de links de ação.

Período	Definição
Link ou Imagem	Use esse objeto para adicionar links a páginas externas ou a análises.
Conteúdo Incorporado	Use esse objeto para incorporar conteúdo de uma URL especificada no painel.
Texto	Use esse objeto para incorporar texto em um painel, por exemplo, para fornecer dicas e instruções.
Pasta	Use esse objeto para incorporar uma exibição de uma pasta do Analytics em um painel, a fim de permitir que usuários naveguem do painel para outra análise no catálogo.

O procedimento a seguir descreve como editar um painel.

**Antes de começar.** Para editar um painel, a sua função de usuário deve ter o privilégio Acessar o Analytics V3. Para editar painéis que não sejam o seu próprio painel pessoal (Meu Painel), a sua função de usuário também deve ter o privilégio Gerenciar Painéis. Além disso, para editar um painel personalizado que esteja armazenado em /Pastas Compartilhadas/Pasta Migrada Compartilhada por Toda a Empresa, a sua função de usuário deve ter o privilégio Acessar Pasta Migrada Compartilhada por Toda a Empresa.

### ***Para editar um painel***

- 1 Clique na guia Analytics.
- 2 Na Página Inicial, clique em Catálogo.
- 3 Navegue até o painel que deseja editar.

**OBSERVAÇÃO:** também é possível editar uma página de painel individual.

- 4 Clique no ícone Editar na barra de ferramentas.
- 5 No construtor de painel, execute uma ou mais das seguintes tarefas, conforme a necessidade:
  - Adicione uma página ou subpágina do painel:
    - Clique no ícone Adicionar Página do Painel e selecione a opção desejada.
  - Adicione conteúdo a uma página do painel:
    - Arraste objetos do painel e itens do catálogo e solte-os na apresentação da página do painel.

Para obter informações sobre as considerações que se aplicam ao editar painéis, consulte [Considerações ao Editar ou Exibir Painéis \(na página 1164\)](#).

- Excluir uma página do painel:
  - Clique na guia da página e, em seguida, no ícone Excluir Página Atual.
- Use as opções disponíveis no ícone Ferramentas para:
  - Definir propriedades do painel e propriedades de página do painel.
  - Especificar configurações para imprimir e exportar uma página do painel.
  - Especificar (na caixa de diálogo Links de Relatório) quais links aparecerão com as análises na página do painel, exceto para análises em que configurações personalizadas foram especificadas.
  - Especificar se incluirá ou excluirá os botões Aplicar e Redefinir de um prompt na página do painel no tempo de execução. Essa configuração se aplica à página do painel e substitui as configurações dos botões Aplicar e Redefinir para propriedades de painel e definição de um prompt, a menos que os

campos Botão Aplicar dos Prompts e Botão Redefinir dos Prompts, nas propriedades do painel, sejam definidos como Usar Configurações da Página.

- Publicar a página em outro painel em qualquer local de painel ao qual você tenha acesso. Esse recurso permite compartilhar a página com outras pessoas, mesmo se a página fizer parte do painel que está salvo em Minhas Pastas.
- Definir propriedades de página avançadas para que você possa especificar parâmetros de navegação para o painel ou a página do painel.

**OBSERVAÇÃO:** a opção que permite aos usuários criar personalizações salvas pessoais para a página sempre é selecionada e não é possível cancelar a seleção.

- 6 Para editar as propriedades de um objeto, clique no ícone Propriedades do objeto.  
Para obter mais informações, consulte Editando as Propriedades dos Prompts de Painel e Análises (consulte [Editando as Propriedades dos Prompts do Painel e Análises](#) na página 1176).
- 7 Para excluir um objeto da página do painel, clique no ícone Excluir do objeto.  
**OBSERVAÇÃO:** excluir um objeto de um painel o remove somente da página do painel atual. Se o objeto já estiver salvo no catálogo, ele não será excluído do catálogo.
- 8 Quando terminar de fazer alterações, salve o painel.  
**DICA:** no construtor de painel, é possível visualizar a página do painel a qualquer momento clicando em Visualizar.
- 9 Para sair do construtor de painel e abrir o Painel, clique em Executar.

## Trabalhando com Meu Painel

Um painel pessoal, chamado Meu Painel, está disponível para cada usuário no Oracle CRM On Demand. Inicialmente, Meu Painel não tem conteúdo. Se a sua função de usuário incluir o privilégio Acessar o Analytics V3, você poderá acessar o seu painel pessoal e adicionar conteúdo a ele, mesmo se a sua função de usuário não permitir a criação nem edição de outros painéis. Também é possível adicionar páginas e subpáginas ao Meu Painel.

O procedimento a seguir descreve como acessar o seu painel pessoal.

### ***Para abrir Meu Painel***

- 1 Clique na guia Analytics.
- 2 Na lista suspensa Painéis, selecione Meu Painel.

O procedimento a seguir descreve como adicionar conteúdo ao seu painel pessoal.

### ***Para adicionar conteúdo ao Meu Painel***

- 1 Abra o Meu Painel.
- 2 Clique no ícone Opções de Página e selecione Editar Painel na lista de opções suspensa.
- 3 No construtor de painel, adicione o conteúdo desejado ao painel.  
Para obter mais informações sobre como editar painéis, consulte [Editando Painéis \(na página 1167\)](#).
- 4 Quando terminar de fazer alterações, salve o painel.

## Criando Prompts de Painel

Os prompts de painel permitem aos usuários finais especificar os valores de dados para filtros para algumas ou todas as análises incorporadas no painel no tempo de execução. Dependendo de como um prompt é

configurado, os filtros podem determinar o conteúdo de todas as análises contidas em um painel ou todas as análises em uma página do painel específica.

Um prompt criado no nível do painel é chamado de prompt de painel porque o prompt é criado fora de um painel específico e é armazenado no catálogo como um objeto que pode ser adicionado a qualquer painel ou a qualquer página de painel que contenha as colunas especificadas no prompt. Um prompt de painel pode ser um prompt de coluna, um prompt de variável, um prompt de imagem ou um prompt de moeda. Os prompts de painel são reutilizáveis, pois você pode criar um prompt e usá-lo muitas vezes. Quando o objeto de prompt é atualizado e salvo, essas atualizações são imediatamente exibidas em todos os painéis em que o prompt é usado.

As seguintes considerações se aplicam na criação de prompts de painel:

- O número de colunas incluídas em um prompt pode afetar o desempenho. Em geral, você deve limitar o número de colunas ao mínimo possível.
- Na maioria dos casos, um prompt de painel pode conter colunas que não estão incluídas em uma análise no painel. Qualquer coluna no prompt que não esteja incluída em uma análise não filtra essa análise. No entanto, se um prompt de painel usar prompts de coluna que não definem variáveis de apresentação, todas as colunas no prompt de painel deverão ser incluídas nas análises incorporadas que você deseja que o prompt de painel filtre. Além disso, um filtro que tenha seu operador definido como *É Solicitado* deve ser especificado para cada uma das colunas relevantes nas análises. As colunas no prompt de painel não precisam aparecer no painel *Colunas Seleccionadas*.

### ***Para criar um prompt de painel***

- 1 Clique na guia Analytics.
- 2 Na Página Inicial, na seção Criar, clique em Prompt de Painel.
- 3 No menu Seleccionar área de assunto, selecione a área de assunto para a qual deseja criar um prompt.
- 4 No Painel de Definição, clique no ícone Novo e selecione o tipo de prompt desejado.
- 5 Preencha os detalhes do prompt e salve-o.

Para obter informações sobre os detalhes que são definidos para um prompt, consulte os seguintes tópicos:

- [Adicionando Prompts de Coluna no Analytics \(na página 1116\)](#)
- [Adicionando Prompts de Moeda no Analytics \(na página 1117\)](#)
- [Adicionando prompts de imagem no Analytics \(na página 1117\)](#)
- [Adicionando Prompts de Variável no Analytics \(na página 1119\)](#)

## **Adicionando Prompts aos Painéis**

Você pode adicionar prompts a um painel ou a páginas individuais em um painel, a fim de permitir que usuários solicitem diferentes valores sem precisar executar novamente o painel. O valor que o usuário seleciona em um prompt determina o conteúdo de todas as análises no painel ou na página do painel.

Também é possível adicionar prompts que estão ocultos dos usuários que executam o painel. Quando um usuário executa um painel que inclui um prompt oculto, as análises no painel ou na página do painel são filtradas automaticamente pelo valor padrão especificado no prompt, e o usuário não pode selecionar outro valor. Você pode adicionar prompts ocultos no nível de painel e no nível de página do painel.

**OBSERVAÇÃO:** o prompt de painel que você deseja adicionar ao painel deve existir no catálogo e deve estar salvo em uma pasta à qual você tenha acesso. Para obter informações sobre como criar prompts de painel, consulte [Criando Prompts de Painel \(na página 1169\)](#). Além disso, se você pretende ocultar o prompt dos usuários, um valor padrão deverá ser definido para o prompt.

O procedimento a seguir descreve como adicionar um prompt visível a um painel.

**Antes de começar.** Para editar um painel, a sua função de usuário deve ter o privilégio Acessar o Analytics V3. Para editar painéis que não sejam o seu próprio painel pessoal (Meu Painel), a sua função de usuário também deve ter o privilégio Gerenciar Painéis. Além disso, para editar um painel personalizado que esteja armazenado em /Pastas Compartilhadas/Pasta Migrada Compartilhada por Toda a Empresa, a sua função de usuário deve ter o privilégio Acessar Pasta Migrada Compartilhada por Toda a Empresa.

### ***Para adicionar um prompt a um painel ou uma página do painel***

- 1 Abra o painel no construtor de painéis.  
Para obter informações sobre como abrir um painel no construtor de painéis, consulte [Editando Painéis \(na página 1167\)](#).
- 2 No construtor de painel, no painel Catálogo, localize o prompt de painel e, em seguida, arraste-o e solte-o em uma seção na página do painel.
- 3 Para especificar se o prompt se aplica a todo o painel ou somente a esta página, clique no ícone Propriedades do objeto do prompt de painel e selecione Painel ou Página.
- 4 Salve o painel.

O procedimento a seguir descreve como adicionar um prompt oculto que se aplica a todas as análises em um painel.

### ***Para adicionar um prompt oculto a um painel***

- 1 Abra o painel no construtor de painéis.
- 2 No construtor de painel, clique no ícone Ferramentas e selecione Propriedades do Painel.
- 3 Na caixa de diálogo Propriedades do Painel, clique no ícone de edição do item Filtros e Variáveis.
- 4 Clique no ícone do sinal de mais (+) verde e selecione o prompt de painel no catálogo.
- 5 Clique em OK.

O procedimento a seguir descreve como adicionar um prompt oculto que se aplica a todas as análises em uma única página de painel.

### ***Para adicionar um prompt oculto a uma página do painel***

- 1 Abra o painel no construtor de painéis.
- 2 Clique no ícone Ferramentas e selecione Propriedades do Painel.
- 3 Na seção Páginas do Painel da caixa de diálogo Propriedades do Painel, clique na página em que deseja adicionar o prompt e clique no ícone "Selecionar um prompt para capturar filtros e variáveis padrão".
- 4 Clique no ícone do sinal de mais (+) verde e selecione o prompt de painel no catálogo.
- 5 Clique em OK.

## **Controlando a Aparência das Páginas do Painel**

Este tópico explica como controlar a aparência das páginas do painel.

As colunas são usadas para alinhar o conteúdo em um painel. As seções nas colunas contêm o conteúdo. Você pode adicionar ou remover colunas e definir a largura em pixels ou como uma porcentagem da página do painel.

Quando há mais de uma coluna na página de um painel, você pode interromper as colunas para organizá-las na página. Por exemplo, se houver duas colunas lado a lado, a interrupção da coluna mais a direita, faz com que ela se mova para baixo da primeira coluna e as duas colunas preencherão a largura ocupada antes, quando elas estavam lado a lado. Se houver três colunas lado a lado, a interrupção da coluna do meio fará com que as duas colunas externas movam-se para baixo da primeira coluna e esta preencherá a largura ocupada anteriormente pelas duas primeiras colunas.

**Antes de começar.** Para editar um painel, a sua função de usuário deve ter o privilégio Acessar o Analytics V3. Para editar painéis que não sejam o seu próprio painel pessoal (Meu Painel), a sua função de usuário também deve ter o privilégio Gerenciar Painéis. Além disso, para editar um painel personalizado que esteja armazenado em /Pastas Compartilhadas/Pasta Migrada Compartilhada por Toda a Empresa, a sua função de usuário deve ter o privilégio Acessar Pasta Migrada Compartilhada por Toda a Empresa.

### ***Para definir a largura de uma coluna***

- 1 Abra o painel no construtor de painéis.  
Para obter informações sobre como abrir um painel no construtor de painéis, consulte [Editando Painéis \(na página 1167\)](#).
- 2 No construtor de painel, clique no ícone Propriedades para a coluna e selecione Propriedades da Coluna.
- 3 Na caixa de diálogo Propriedades da coluna, expanda o link Opções de formatação adicionais.
- 4 Na seção Opções de Formatação Adicional:
  - Se desejar que o tamanho da coluna seja determinado pela opção selecionada na configuração Tamanho da Página da caixa de diálogo Propriedades do Painel, selecione Melhor Ajuste.
  - Se desejar especificar o tamanho ou o tamanho mínimo para a largura da coluna, selecione Tamanho Específico ou Tamanho Mínimo e especifique os detalhes do tamanho específico ou mínimo, como se segue:
    - Para especificar a largura em pixels, informe o número de pixels, por exemplo, 200.
    - Para especificar a largura como porcentagem da página do painel, use o sinal de porcentagem (%), por exemplo, 20%.
- 5 Clique em OK.

### ***Para adicionar quebras de coluna***

- Clique no ícone Propriedades da coluna, selecione Quebra e selecione o tipo apropriado de quebra:
  - **Sem Quebra.** Selecione essa opção para colocar a coluna ao lado da coluna que está acima dela.
  - **Quebra de Coluna.** Selecione essa opção para colocar a coluna abaixo da coluna que está atualmente à esquerda dela (ou ao lado dela).
  - **Quebra de Página com Quebra de Coluna.** Selecione essa opção para colocar a coluna em outra página nas versões impressa e em PDF. Essa opção também coloca a coluna abaixo da coluna que está ao lado dela, se você não tiver selecionado a opção Quebra de Coluna.

**OBSERVAÇÃO:** a opção Quebra estará disponível somente se a página tiver várias colunas e somente para colunas após a primeira coluna.

Você pode forçar a primeira coluna na página a sempre ser exibida na parte superior da página, mesmo quando um usuário rolar para baixo na página.

### ***Para sempre exibir a primeira coluna na parte superior da página***

- Clique no ícone Propriedades da primeira coluna e selecione Congelado.

### ***Adicionando Seções a Colunas***

As seções são usadas nas colunas para conter o conteúdo de um painel. As seções são alinhadas por padrão verticalmente. Você pode arrastar quantas seções desejar para uma coluna.

Se você arrastar e soltar conteúdo em uma coluna sem adicionar primeiro uma seção para conter o conteúdo, uma seção é criada automaticamente.

Se você arrastar uma seção de uma coluna para outra, qualquer conteúdo dessa seção também será incluído.

### ***Para adicionar uma seção a uma coluna***

- No painel de seleção, arraste e solte um objeto da Seção da área Objetos do painel para a coluna. A coluna fica destacada quando você está no local correto para arrastar a seção na coluna.

### **Organizando Conteúdo dentro de Seções**

Quando você arrasta um objeto para uma seção que já contém um único objeto, é possível optar por soltar o objeto horizontal ou verticalmente dentro da seção. Isso define a apresentação para a seção. No entanto, posteriormente, é possível alterar a apresentação da seção, conforme descrito aqui.

### ***Para organizar o conteúdo em uma seção horizontalmente***

- Clique no ícone Apresentação Horizontal da seção.

### ***Para organizar o conteúdo em uma seção verticalmente***

- Clique no ícone Apresentação Vertical da seção.

Também é possível aplicar formatação ao painel. Para obter mais informações, consulte Aplicando Formatação a Painéis (consulte [Aplicando Formatação aos Painéis](#) na página 1177).

## **Fazendo o Conteúdo Aparecer Condicionalmente em Páginas do Painel**

Você pode fazer uma seção inteira de um painel e seu conteúdo aparecerem condicionalmente, com base no valor Booleano que é retornado por uma análise. De modo semelhante, é possível fazer links de ação aparecerem condicionalmente.

**Antes de começar.** Para editar um painel, a sua função de usuário deve ter o privilégio Acessar o Analytics V3. Para editar painéis que não sejam o seu próprio painel pessoal (Meu Painel), a sua função de usuário também deve ter o privilégio Gerenciar Painéis. Além disso, para editar um painel personalizado que esteja armazenado em /Pastas Compartilhadas/Pasta Migrada Compartilhada por Toda a Empresa, a sua função de usuário deve ter o privilégio Acessar Pasta Migrada Compartilhada por Toda a Empresa.

### ***Para fazer uma seção aparecer condicionalmente em uma página do painel***

- 1 Abra o painel no construtor de painéis.  
Para obter informações sobre como abrir um painel no construtor de painéis, consulte [Editando Painéis \(na página 1167\)](#).
- 2 Clique no ícone Propriedades da seção e selecione Condição.
- 3 Na caixa de diálogo Condição da Seção, crie uma nova condição ou selecione uma condição salva no catálogo.
- 4 Clique em OK.

### ***Para fazer um link de ação aparecer condicionalmente em uma página do painel***

- 1 Abra o painel no construtor de painéis.
- 2 Se o link de ação ainda não estiver adicionado à apresentação, adicione-o.
- 3 Clique no ícone Propriedades do objeto do link de ação.
- 4 Na caixa de diálogo Propriedades do Link de Ação:
  - a Selecione o botão de opção Condicionalmente.
  - b No campo Condição, crie uma nova condição ou selecione uma condição salva no catálogo.
  - c Clique em OK.

**DICA:** se você criar uma nova condição para uma seção ou um link de ação, será possível salvar a condição no catálogo clicando no ícone Mais ao lado do campo Condição.

## Adicionando Links de Texto e de Imagem às Páginas do Painel

Você pode adicionar links de texto e de imagem a um painel e especificar o que acontece quando um usuário clica nos links. Por exemplo, você pode direcionar os usuários a outro site Web ou painel, abrir documentos, iniciar aplicativos ou executar qualquer outra ação suportada por seu navegador. Também é possível adicionar uma imagem ou somente texto, sem links.

**Antes de começar.** Para editar um painel, a sua função de usuário deve ter o privilégio Acessar o Analytics V3. Para editar painéis que não sejam o seu próprio painel pessoal (Meu Painel), a sua função de usuário também deve ter o privilégio Gerenciar Painéis. Além disso, para editar um painel personalizado que esteja armazenado em /Pastas Compartilhadas/Pasta Migrada Compartilhada por Toda a Empresa, a sua função de usuário deve ter o privilégio Acessar Pasta Migrada Compartilhada por Toda a Empresa.

### *Para adicionar um link de texto ou de imagem a uma página do painel*

- 1 Abra o painel no construtor de painéis.  
Para obter informações sobre como abrir um painel no construtor de painéis, consulte [Editando Painéis \(na página 1167\)](#).
- 2 No construtor de painel, arraste e solte um objeto Link ou Imagem do painel Objeto de Painéis até uma seção na página do painel.
- 3 Clique no ícone Propriedades do objeto.  
A caixa de diálogo Propriedades do link ou da imagem é exibida.
- 4 Especifique suas opções:
  - No caso de um link de texto, informe o texto no campo Legenda.
  - Para um link de imagem, clique em Selecionar Imagem; em seguida, na caixa de diálogo Selecionar Imagem, selecione uma imagem ou insira o local e o nome da imagem no campo de URL e clique em OK.  
Especifique o local como uma URL.  
Se desejar uma legenda para a imagem, informe-a no campo Legenda e use a lista suspensa Posição para escolher em que local a legenda deve aparecer em relação à imagem.
- 5 Especifique o que acontece quando o usuário clica no texto ou na imagem:
  - Para especificar que uma análise ou um painel deve aparecer quando o usuário clicar no link ou na imagem, selecione o botão de opção Análise ou Painel e clique no botão Procurar para selecionar a análise ou o painel.
  - Para especificar que ocorra outra ação, como abrir um site Web, documento ou programa, especifique o destino como URL e informe o caminho completo ao campo que acompanha as opções de Destino. Na área Alvo, escolha se o destino será exibido na janela do navegador existente do usuário ou em uma nova janela.  
Um link é definido como uma URL (Uniform Resource Locator) que seu navegador pode interpretar. Os URLs podem apontar para sites Web, documentos, imagens, sites de FTP, grupos de notícias etc. Dependendo do navegador, estes são exemplos de URLs válidos:  
`http://home.netscape.com/index.html`  
`ftp://ftp.microsoft.com`  
`news:news.announce.newusers`  
Para obter mais informações sobre os tipos de conteúdo interno ou externo que podem ser acessados, consulte a tabela a seguir.

**DICA:** ao escolher se o destino deve ser exibido na janela do navegador existente do usuário ou em uma nova janela, observe as informações a seguir. Para cada ação, exceto enviar correspondência ou executar um programa, você pode controlar como o link é exibido. Escolha a janela atual quando desejar que a ação ocorra no painel de exibição do painel. O painel continua ativo, mas em segundo plano. Escolha uma nova janela quando desejar que a ação ocorra em uma nova janela do navegador.

**OBSERVAÇÃO:** para adicionar somente texto ou imagem, sem qualquer link, deixe o campo que acompanha as opções de Destino em branco.

- 6 Clique em OK.
- 7 Salve o painel.

A tabela a seguir mostra as opções do link para adicionar um link de texto ou imagem usando o construtor de painel.

Opção do link	Comentários
Site Web ou documento	Localize a URL ou endereço do site ou do documento. É possível copiar o endereço de destino do endereço do navegador ou da caixa de texto local e colá-lo.
Enviar e-mail para um usuário especificado	Você deve conhecer o mailto URL, por exemplo: mailto:support@oracle.com  Quando o usuário seleciona este link, o navegador inicia o aplicativo de e-mail com o campo Para: preenchido. (O navegador controla a ativação do programa de e-mail.)

## Adicionando Exibições de Pastas do Analytics às Páginas do Painel

Você pode adicionar uma exibição de uma pasta do Analytics e seu conteúdo a um painel. Por exemplo, você pode ter uma coleção de análises que executa frequentemente salva em uma pasta. É possível adicionar uma exibição dessa pasta ao painel. Assim, quando você exibir o painel, será possível abrir a pasta no painel, navegar até uma solicitação salva e clicar nela para executá-la.

**Antes de começar.** Para editar um painel, a sua função de usuário deve ter o privilégio Acessar o Analytics V3. Para editar painéis que não sejam o seu próprio painel pessoal (Meu Painel), a sua função de usuário também deve ter o privilégio Gerenciar Painéis. Além disso, para editar um painel personalizado que esteja armazenado em /Pastas Compartilhadas/Pasta Migrada Compartilhada por Toda a Empresa, a sua função de usuário deve ter o privilégio Acessar Pasta Migrada Compartilhada por Toda a Empresa.

### *Para adicionar uma exibição de uma pasta do Analytics a uma página do painel*

- 1 Abra o painel no construtor de painéis.  
Para obter informações sobre como abrir um painel no construtor de painéis, consulte [Editando Painéis \(na página 1167\)](#).
- 2 No construtor de painel, no painel Catálogo, localize a pasta que deseja e arraste-a e solte-a em uma seção na página do painel.
- 3 Salve o painel.

## Controlando como os Resultados são Exibidos Quando Usuários Fazem Drill-Down nas Páginas do Painel

Você pode controlar como os resultados são exibidos quando um usuário faz drill-down em uma análise de um painel. Os resultados podem ser exibidos de uma destas maneiras:

- Os novos resultados podem ser exibidos diretamente no painel, substituindo a análise original.  
Este é o comportamento padrão. A área ocupada pela análise original é redimensionada automaticamente para comportar os novos resultados.
- O painel inteiro pode ser substituído pelos novos resultados.

Esse comportamento é controlado pela opção Detalhar no Local no construtor de painel. A opção é definida no nível da seção, o que significa que ela se aplica a todas as análises que podem ser detalhadas na seção. Os usuários podem clicar no botão Voltar do navegador para retornar à análise original ou ao painel.

**Antes de começar.** Para editar um painel, a sua função de usuário deve ter o privilégio Acessar o Analytics V3. Para editar painéis que não sejam o seu próprio painel pessoal (Meu Painel), a sua função de usuário também deve ter o privilégio Gerenciar Painéis. Além disso, para editar um painel personalizado que esteja armazenado em /Pastas Compartilhadas/Pasta Migrada Compartilhada por Toda a Empresa, a sua função de usuário deve ter o privilégio Acessar Pasta Migrada Compartilhada por Toda a Empresa.

### ***Para controlar como os resultados são exibidos quando os usuários fazem drill-down nas páginas do painel***

- 1 Abra o painel no construtor de painéis.  
Para obter informações sobre como abrir um painel no construtor de painéis, consulte [Editando Painéis \(na página 1167\)](#).
- 2 No construtor de painel, clique no ícone Propriedades da seção e faça a sua seleção para a opção Detalhar no Local:
  - Para mostrar os novos resultados diretamente no painel, clique em Detalhar no local para selecioná-la. Quando essa opção é selecionada, um sinal de conferido é exibido perto dela.
  - Para substituir o painel pelos novos resultados, clique em Detalhar no local para remover o sinal de conferido.

## Editando as Propriedades dos Prompts do Painel e Análises

Você pode editar as propriedades dos prompts do painel e das análises que adicionou do catálogo a um painel.

**OBSERVAÇÃO:** ao editar as propriedades dos prompts do painel interativo e das análises, como descrito aqui, quaisquer outras alterações feitas na página que você está trabalhando também serão salvas.

**Antes de começar.** Para editar um painel, a sua função de usuário deve ter o privilégio Acessar o Analytics V3. Para editar painéis que não sejam o seu próprio painel pessoal (Meu Painel), a sua função de usuário também deve ter o privilégio Gerenciar Painéis. Além disso, para editar um painel personalizado que esteja armazenado em /Pastas Compartilhadas/Pasta Migrada Compartilhada por Toda a Empresa, a sua função de usuário deve ter o privilégio Acessar Pasta Migrada Compartilhada por Toda a Empresa.

### ***Para editar as propriedades de um prompt do painel***

- 1 Abra o painel no construtor de painéis.  
Para obter informações sobre como abrir um painel no construtor de painéis, consulte [Editando Painéis \(na página 1167\)](#).
- 2 Clique no ícone Propriedades do prompt do painel e selecione a propriedade que deseja modificar:
  - Escopo.

Selecione se deseja que o prompt seja aplicado a todas as análises no painel ou apenas às análises na página atual.

- Links de Prompt.

Especifique se deseja que os usuários vejam o link Editar para o prompt no tempo de execução.

- 3 Clique em OK.
- 4 Salve o painel.

### ***Para editar as propriedades de uma análise em um painel***

- 1 Abra o painel no construtor de painéis.
- 2 No construtor de painel, clique no ícone Propriedades da análise e selecione a propriedade que deseja modificar:
  - Exibir resultados
 

Se você selecionar a opção Incorporada à seção, a solicitação será executada automaticamente e os resultados serão exibidos diretamente no painel. Essa opção é selecionada por padrão para análises. Você também pode optar por exibir a solicitação como um link, que deve ser clicado pelos usuários para executar a solicitação e especificar se os resultados serão mostrados no painel ou em uma janela separada.
  - Links do relatório
 

Essa opção abre a caixa de diálogo Links do Relatório, onde é possível selecionar os links que você deseja que apareçam com a análise na página do painel.
  - Mostrar exibição
 

Essa opção mostra as exibições disponíveis da análise. É possível selecionar a exibição que você deseja ver.
  - Renomear
 

Essa opção abre a caixa de diálogo Renomear, onde é possível inserir um novo nome para a análise.
- 3 Clique em OK.
- 4 Salve o painel.

## **Aplicando Formatação aos Painéis**

No construtor de painel, a caixa de diálogo de formatação fornece acesso aos atributos visuais dos painéis e controle sobre eles. Dependendo do objeto que você está formatando, a caixa de diálogo exibe opções diferentes, como fonte, célula e controles de margem, cor do plano de fundo, opções adicionais de formatação, como enchimento da célula. A formatação afeta a aparência visual das colunas e das seções de um painel como cor do plano de fundo e margens.

Quando as seleções de alinhamento horizontal e vertical forem exibidas, elas serão semelhantes às seleções de justificativa de texto nos processadores de palavras. O alinhamento vertical não tem efeito, a menos que a coluna preencha as várias linhas de outras colunas.

**Antes de começar.** Para editar um painel, a sua função de usuário deve ter o privilégio Acessar o Analytics V3. Para editar painéis que não sejam o seu próprio painel pessoal (Meu Painel), a sua função de usuário também deve ter o privilégio Gerenciar Painéis. Além disso, para editar um painel personalizado que esteja armazenado em /Pastas Compartilhadas/Pasta Migrada Compartilhada por Toda a Empresa, a sua função de usuário deve ter o privilégio Acessar Pasta Migrada Compartilhada por Toda a Empresa.

### ***Para aplicar formatação a um painel***

- 1 Abra o painel no construtor de painéis.

Para obter informações sobre como abrir um painel no construtor de painéis, consulte [Editando Painéis \(na página 1167\)](#).

- 2 No construtor de painel, clique no botão Propriedades de uma coluna ou seção e escolha a opção Propriedades da Coluna ou Seção do Formato.
- 3 Na área da Célula, configure o alinhamento e a cor de fundo.

**OBSERVAÇÃO:** para o alinhamento horizontal, normalmente se utiliza à esquerda para texto. Para números, se utiliza à direita.

O alinhamento vertical não tem impacto, a menos que a coluna ocupe várias linhas de outras colunas.

- 4 Na área Borda, selecione a posição da borda, a cor e o estilo da célula.

**DICA:** você pode selecionar ou não bordas personalizadas clicando nas bordas superior, inferior, da esquerda e da direita próximo à lista suspensa Posição.

- 5 Para formatar o espaçamento na célula, clique em Opções de formatação adicionais e especifique valores para largura e altura do conteúdo da célula, e o espaço acima, abaixo, "a esquerda e "a direita do conteúdo. Os valores são especificados em pixels.
- 6 Para substituir os elementos de estilo e classe especificados nas folhas de estilo do Oracle CRM On Demand, faça suas seleções na área de Opções do estilo CSS personalizado:
  - a Clique na configuração que deseja usar.
  - b Forneça o local da classe, estilo ou folha de estilos.

**OBSERVAÇÃO:** as opções de formatação de estilo avançadas são para usuários que sabem utilizar folhas de estilo em cascata.

- 7 Clique em OK.

## Alterando as Opções de Impressão e Exportação dos Painéis

Em um painel, você pode especificar as configurações de página, bem como o conteúdo do cabeçalho e rodapé para a saída em PDF. Os painéis e exibições são impressos no formato PDF do Adobe Acrobat. É necessário o Adobe Reader 6.0 ou superior para imprimir usando o PDF do Adobe.

Se você adicionar um cabeçalho ou rodapé, o texto aparecerá na saída em PDF e em HTML imprimível e, no geral, a formatação aplicada ao texto do cabeçalho ou rodapé é aplicada a ambos os tipos de saída. No entanto, as opções para substituir os elementos de classe e estilo especificados nas folhas de estilo do Oracle CRM On Demand aplicam-se apenas à saída HTML.

**OBSERVAÇÃO:** as seleções de impressão que você especifica aplicam-se somente à saída em PDF. Se você imprimir o PDF em uma impressora local ou de rede, as seleções de impressão especificadas no seu navegador entrarão em vigor, como a seleção do tamanho do papel.

**Antes de começar.** Para editar um painel, a sua função de usuário deve ter o privilégio Acessar o Analytics V3. Para editar painéis que não sejam o seu próprio painel pessoal (Meu Painel), a sua função de usuário também deve ter o privilégio Gerenciar Painéis. Além disso, para editar um painel personalizado que esteja armazenado em /Pastas Compartilhadas/Pasta Migrada Compartilhada por Toda a Empresa, a sua função de usuário deve ter o privilégio Acessar Pasta Migrada Compartilhada por Toda a Empresa.

### **Para alterar as opções de impressão e exportação de um painel**

- 1 Abra o painel no construtor de painéis.

Para obter informações sobre como abrir um painel no construtor de painéis, consulte [Editando Painéis \(na página 1167\)](#).
- 2 Clique no ícone Ferramentas e selecione Propriedades de Impressão e Exportação.

A caixa de diálogo Controle de Impressão e Exportação é exibida.

- 3 Faça suas seleções para as configurações da página.

**OBSERVAÇÃO:** as opções para Apresentações de Impressão Padrão determinam se os usuários poderão imprimir o painel, e as opções para Saída Padrão do Excel determinam se os usuários poderão exportar o painel e páginas do painel. Essas configurações são úteis quando os usuários executam o painel a partir de uma área na qual ele está incorporado, como um applet da web, uma guia da web ou um link da web, e também quando os usuários executam o painel a partir das páginas do Analytics. Se quiser impedir que os usuários imprimam o painel, ou que exportem o painel e as páginas do painel, desmarque as caixas de seleção apropriadas.

- 4 Para adicionar um cabeçalho ou rodapé, faça o seguinte:

- a Selecione a opção apropriada e clique em Editar.
- b Use as opções na caixa de diálogo para construir o cabeçalho ou rodapé.  
Os cabeçalhos e rodapé podem conter cada um até três linhas.
- c Para aplicar a formatação estética a um elemento do cabeçalho ou rodapé, clique no botão de formatação para abrir a caixa de diálogo Editar Formato.
- d Faça as suas seleções para fonte, área de célula, área de borda e opções de formatação adicional.

**OBSERVAÇÃO:** você pode encontrar mais informações sobre algumas das opções de formatação em [Aplicando Formatação aos Painéis \(na página 1177\)](#).

- e Clique em OK para fechar a caixa de diálogo Editar Formato.
- f Clique em OK para salvar o cabeçalho ou o rodapé.

- 5 Ao terminar de alterar as opções de impressão e exportação, clique em OK.

## Alterando Propriedades do Painel

É possível definir as propriedades do painel inteiro, bem como excluir, reordenar e ocultar páginas. Alterar as propriedades do painel, faz com que as alterações feitas na página que você estava trabalhando sejam alteradas automaticamente.

**Antes de começar.** Para editar um painel, a sua função de usuário deve ter o privilégio Acessar o Analytics V3. Para editar painéis que não sejam o seu próprio painel pessoal (Meu Painel), a sua função de usuário também deve ter o privilégio Gerenciar Painéis. Além disso, para editar um painel personalizado que esteja armazenado em /Pastas Compartilhadas/Pasta Migrada Compartilhada por Toda a Empresa, a sua função de usuário deve ter o privilégio Acessar Pasta Migrada Compartilhada por Toda a Empresa.

### *Para alterar as propriedades de um painel*

- 1 Abra o painel no construtor de painéis.

Para obter informações sobre como abrir um painel no construtor de painéis, consulte [Editando Painéis \(na página 1167\)](#).

- 2 Clique no ícone Ferramentas e selecione Propriedades do Painel.

- 3 Na caixa de diálogo Propriedades do Painel, faça as alterações.

Veja a seguir algumas das ações que você pode executar na caixa de diálogo Propriedades do Painel:

- Adicionar uma descrição para o painel. As descrições são armazenadas, mas não ficam exibidas nos painéis.
- Reordenar as páginas do painel. Selecione a página que deseja mover e use as setas de direção para mover a página para o seu novo local.
- Ocultar uma página do painel. Isso permite ocultar a página de outros usuários. Por exemplo, se você estiver fazendo alterações na página no momento, talvez queira ocultar a página de outros usuários até

concluir as alterações. No entanto, se algum usuário estiver exibindo a página no momento, a página permanecerá visível a esse usuário.

Depois de concluir as alterações, você precisará desmarcar a caixa de seleção Ocultar Página novamente para tornar a página visível aos outros usuários.

**CAUIDADO:** qualquer ação, com exceção de ocultar ou reordenar páginas, executada na seção Páginas do Painel da caixa de diálogo Propriedades do Painel não será desfeita se você clicar em Cancelar para fechar a caixa de diálogo.

- Renomear uma página do painel. Quando você renomeia uma página do painel, é possível preservar as referências do usuário ao antigo nome. Essa ação cria um atalho com o antigo nome que aponta para a página do painel renomeada no catálogo.
- Excluir uma página do painel.

4 Clique em OK para salvar suas alterações.

**OBSERVAÇÃO:** não é possível alterar as permissões em uma página do painel. O ícone Segurança na caixa de diálogo Propriedades do Painel é desativado.

## Renomeando Painéis

O procedimento a seguir descreve como renomear um painel.

**Antes de começar.** Para editar um painel, a sua função de usuário deve ter o privilégio Acessar o Analytics V3. Para editar painéis que não sejam o seu próprio painel pessoal (Meu Painel), a sua função de usuário também deve ter o privilégio Gerenciar Painéis. Além disso, para editar um painel personalizado que esteja armazenado em /Pastas Compartilhadas/Pasta Migrada Compartilhada por Toda a Empresa, a sua função de usuário deve ter o privilégio Acessar Pasta Migrada Compartilhada por Toda a Empresa.

### *Para renomear um painel*

- 1 Clique na guia Analytics.
- 2 Na Página Inicial, clique em Catálogo.
- 3 Navegue até o painel que deseja renomear.
- 4 Clique com o botão direito do mouse no nome do painel e selecione Renomear no menu suspenso.
- 5 Informe o novo nome para o painel.

Quando um painel é renomeado, você pode preservar as referências do usuário ao antigo nome. Essa ação cria um atalho com o antigo nome que aponta para o painel renomeado no catálogo.

- 6 Clique em OK para salvar suas alterações.

## Gerenciando visibilidade de painel no Analytics

Se você tiver o privilégio Gerenciar funções e Acessar e o privilégio Gerenciar painéis na sua função, poderá controlar a disponibilidade (visibilidade) dos painéis individuais. Atribua visibilidade com base nas funções do usuário. Por exemplo, é possível selecionar um painel e permitir que as funções do usuário de Representante de serviço e Gerente de serviço sejam exibidas no painel.

Se você nunca atribuiu visibilidade a um painel, ele ficará sem restrição e poderá ser exibido para todos os usuários. Administradores e usuários com privilégio Gerenciar relatórios personalizados sempre terão acesso a todos os painéis, mesmo se a função não tiver acesso concedido.

**Observação:** o privilégio, Acessar painéis do Analytics - Exibir painéis pré-criados, controla o acesso dos usuários aos painéis pré-criados, mas não afeta o acesso aos painéis personalizados.

### *Para atribuir visibilidade a um painel*

- 1 Clique na guia Analytics.
- 2 Clique em Painéis no painel Gerenciar.
- 3 Navegue até a pasta que contém um painel, como a Pasta compartilhada por toda a empresa.
- 4 Selecione um painel na lista e clique em editar para exibir a página Visibilidade do painel.
- 5 Clique em Adicionar funções.
- 6 Na página Funções associadas, clique em Selecionar ao lado de cada função que deve ter acesso ao painel selecionado.
- 7 Quando tiver concluído a adição das funções, clique em OK.
- 8 Para retornar à página Gerenciar visibilidade do painel, clique no link Voltar para gerenciar visibilidade do painel.

### **Para remover a visibilidade da função a um painel**

- 1 Clique na guia Analytics.
- 2 Clique em Painéis no painel Gerenciar.
- 3 Navegue até a pasta que contém um painel, como a Pasta compartilhada por toda a empresa.
- 4 Selecione um painel na lista e clique em editar para exibir a página Detalhe do painel.
- 5 No painel Função associada, clique em Remover ao lado das funções a serem removidas.
- 6 Clique em OK para confirmar a remoção.
- 7 Quando tiver concluído a edição das funções, clique em OK.
- 8 Para retornar à página Gerenciar visibilidade do painel, clique no link Voltar para gerenciar visibilidade do painel.

Se você remover todas as funções da lista de funções, o painel não permanecerá mais restrito e poderá ser exibido para todos os usuários.

## **Painéis pré-criados - Painel do cliente**

O painel do Cliente contém informações sobre os seus clientes designados e inclui análises por vendas fechadas, vendas esperadas e atributos demográficos. Você pode filtrar essas análises com base em:

- Trimestre fiscal
- Ano fiscal
- Região
- Setor
- Nível de relatório

Após ajustar qualquer um dos valores de filtro, clique em Aplicar para aplicar as novas seleções de filtro às análises.

Para exibir o painel do Cliente na guia Analytics, acesse o menu Painéis e escolha Cliente.

**OBSERVAÇÃO:** no painel predefinido, o campo rotulado *Os dados foram atualizados em* mostra o valor da variável de sessão `USER_LAST_REFRESH_DT`. Essa variável mantém a marca de data/hora, no fuso horário do usuário, do início da atualização mais recente dos dados históricos. Em versões anteriores da funcionalidade Analytics, a análise predefinida mostrava o valor da variável `LAST_REFRESH_DT`.

## **Painéis pré-criados - Painel de visão geral**

O painel de Visão geral contém informações sobre a sua percepção de vendas, a eficácia do serviço, principais clientes e oportunidades. Você pode filtrar essas análises com base em:

- Trimestre fiscal

- Ano fiscal
- Região

Após ajustar qualquer um dos valores de filtro, clique em Aplicar para aplicar as novas seleções de filtro às análises.

Para exibir o painel Visão geral na guia Analytics, acesse o menu Painéis e escolha Visão geral.

**OBSERVAÇÃO:** no painel predefinido, o campo rotulado *Os dados foram atualizados em* mostra o valor da variável de sessão `USER_LAST_REFRESH_DT`. Essa variável mantém a marca de data/hora, no fuso horário do usuário, do início da atualização mais recente dos dados históricos. Em versões anteriores da funcionalidade Analytics, a análise predefinida mostrava o valor da variável `LAST_REFRESH_DT`.

## Painéis pré-criados - Painel de pipeline

O painel de Pipeline contém informações sobre vendas esperadas, vendas fechadas, qualidade e distribuição do seu pipeline, clientes e inclui análises por vendas fechadas, vendas esperadas e atributos demográficos. Você pode filtrar essas análises com base em:

- Trimestre fiscal
- Ano fiscal
- Setor
- Volume do Negócio
- Trimestre Fiscal do Pipeline
- Ano Fiscal do Pipeline

Após ajustar qualquer um dos valores de filtro, clique em Aplicar para aplicar as novas seleções de filtro às análises.

Para exibir o painel Pipeline na guia Analytics, acesse o menu Painéis e escolha Pipeline.

**OBSERVAÇÃO:** no painel predefinido, o campo rotulado *Os dados foram atualizados em* mostra o valor da variável de sessão `USER_LAST_REFRESH_DT`. Essa variável mantém a marca de data/hora, no fuso horário do usuário, do início da atualização mais recente dos dados históricos. Em versões anteriores da funcionalidade Analytics, a análise predefinida mostrava o valor da variável `LAST_REFRESH_DT`.

## Painéis pré-criados - Painel de eficácia de vendas

O painel Eficácia de vendas contém informações sobre os seus negócios. Você pode filtrar essas análises com base em:

- Trimestre fiscal
- Ano fiscal
- Região
- Setor
- Nível de relatório

Após ajustar qualquer um dos valores de filtro, clique em Aplicar para aplicar as novas seleções de filtro às análises.

Para exibir o painel Eficácia de vendas na guia Analytics, acesse o menu Painéis e escolha Eficácia de vendas.

**OBSERVAÇÃO:** no painel predefinido, o campo rotulado *Os dados foram atualizados em* mostra o valor da variável de sessão `USER_LAST_REFRESH_DT`. Essa variável mantém a marca de data/hora, no fuso horário do usuário, do início da atualização mais recente dos dados históricos. Em versões anteriores da funcionalidade Analytics, a análise predefinida mostrava o valor da variável `LAST_REFRESH_DT`.

## Painéis pré-criados - Painel de eficácia de marketing

O painel de Eficácia de marketing contém informações sobre as suas campanhas e inclui análises para campanhas concluídas, aging do lead, status de acompanhamento, tendências de origem de lead e volume de oportunidade. Você pode filtrar essas análises com base em:

- Trimestre fiscal
- Ano fiscal

Após ajustar qualquer um dos valores de filtro, clique em Aplicar para aplicar as novas seleções de filtro às análises.

Para exibir o painel Eficácia de marketing na guia Analytics, acesse o menu Painéis e escolha Eficácia de marketing.

**OBSERVAÇÃO:** no painel predefinido, o campo rotulado *Os dados foram atualizados em* mostra o valor da variável de sessão `USER_LAST_REFRESH_DT`. Essa variável mantém a marca de data/hora, no fuso horário do usuário, do início da atualização mais recente dos dados históricos. Em versões anteriores da funcionalidade Analytics, a análise predefinida mostrava o valor da variável `LAST_REFRESH_DT`.

## Painéis pré-criados - Painel de serviço

O painel de Serviço contém informações sobre os seus níveis de serviço e a fidelidade do cliente. Você pode filtrar essas análises com base em:

- Trimestre fiscal
- Ano fiscal
- Status

Após ajustar qualquer um dos valores de filtro, clique em Aplicar para aplicar as novas seleções de filtro às análises.

Para exibir o painel Serviço na guia Analytics, acesse o menu Painéis e escolha Serviço.

**OBSERVAÇÃO:** no painel predefinido, o campo rotulado *Os dados foram atualizados em* mostra o valor da variável de sessão `USER_LAST_REFRESH_DT`. Essa variável mantém a marca de data/hora, no fuso horário do usuário, do início da atualização mais recente dos dados históricos. Em versões anteriores da funcionalidade Analytics, a análise predefinida mostrava o valor da variável `LAST_REFRESH_DT`.

## Como trabalhar com livros de instruções

Um livro de instruções é um conjunto de análises e páginas de painel que você constrói com o passar do tempo. Por exemplo, você pode criar um livro de instruções para solicitações de serviço e a cada mês adicionar as análises de solicitação de serviço mais recentes a esse livro de instruções. Em seguida, você pode abrir o livro de instruções e ver como as solicitações de serviço mudaram com o passar do tempo. Em seguida, você pode exportar o livro de instruções em formato PDF ou MHTML para compartilhá-lo com outras pessoas.

As análises e as páginas de painel adicionadas a cada livro de instruções podem ser atualizáveis (o conteúdo é atualizado com os dados mais recentes sempre que você abre o livro de instruções) ou um instantâneo (o conteúdo permanece o mesmo). Use o instantâneo para preservar os dados de modo a poder compará-los com o passar do tempo.

A seguinte tabela mostra os efeitos de privilégios nas ações que você pode executar:

Privilégio	Download (PDF e MHTML)	Gerenciar livros de instruções em <i>Minhas pastas</i>	Gerenciar livros de instruções em <i>Pastas compartilhadas</i>
Acessar V3 Analytics	Sim		
Gerenciar Relatórios Pessoais	Sim	Sim	
Gerenciar relatórios personalizados	Sim	Sim	Sim

Certifique-se de que o conteúdo das análises e das páginas de painel adicionadas a livros de instruções seja afetado pela configuração Imprimir linhas do objeto. A configuração Imprimir linhas encontra-se na caixa de diálogo Opções de importação e exportação na guia Resultados de cada análise e em uma página de painel no menu Ferramentas, e você pode definir essa configuração como Visível ou Tudo. Se a opção Imprimir linhas for definida como Visível, somente as linhas visíveis para a pessoa que adicionou a análise ou a página de painel ao livro de instruções poderão ser exibidas. Se a opção Imprimir Linhas tiver sido definida como Tudo, todas as linhas serão exibidas no livro de instruções.

Você pode realizar as seguintes tarefas usando livros de instruções:

- [Criando Livros de Instruções \(na página 1184\)](#)
- [Como adicionar análises a livros de instruções \(na página 1185\)](#)
- [Como adicionar páginas do painel a livros de instruções \(na página 1186\)](#)
- [Editando Livros de Instruções \(na página 1187\)](#)
- [Como exibir e exportar livros de instruções \(na página 1188\)](#)

## Criando Livros de Instruções

Você pode criar tantos livros de instruções quanto precisar; por exemplo, você pode criar um livro de instruções para cada divisão de vendas da sua empresa, um para cada produto e assim por diante.

### ***Para criar um novo livro de instruções com base em uma análise salva ou em uma página do painel***

- 1 Nas guias do Analytics, clique em Catálogo.
- 2 Para adicionar uma análise, proceda desta forma:
  - a Navegue até uma análise.
  - b Sob o nome da análise, clique no botão direito do mouse (ou acesse o menu Mais, dependendo do tipo de exibição) e escolha Adicionar ao livro de instruções.
- 3 Para adicionar uma página de painel, proceda desta forma:
  - a Navegue até uma página do painel.
  - b Clique em Executar para executar a página do painel.
  - c Acesse o menu Ferramentas e escolha Adicionar ao livro de instruções.
- 4 Na seção Tipo de conteúdo, selecione uma das seguintes opções:
  - **Atualizável.** Quando você abrir o livro de instruções no futuro, o conteúdo da análise será atualizado com as informações mais recentes.
  - **Captura.** Quando você abrir o livro de instruções no futuro, o conteúdo da análise será exatamente igual ao que você vê agora. Isso permite que você salve essa análise como ela se encontra para que possa compará-la com a mesma análise executada em outro momento. Por exemplo, você pode adicionar um instantâneo da mesma análise a cada mês durante um ano para avaliar as alterações mês a mês.

- 5 Na seção Seguir links de navegação do livro de instruções, selecione uma das opções a seguir. Um link de navegação é um link entre a seção de conteúdo do livro de instruções e uma seção específica do livro de instruções. Isso é equivalente a criar hiperlinks em um índice para capítulos de um livro. Você define os links de navegação em uma etapa posterior.
  - **Não.** Não incluir links de navegação no livro de instruções.
  - **Sim.** Incluir links de navegação no livro de instruções. Se você selecionar Sim, também deverá especificar o número de links a serem seguidos (máximo de cinco).
- 6 Insira uma descrição de texto do livro de instruções.
- 7 Clique em Procurar para exibir a caixa de diálogo Salvar como.
- 8 Selecione um local para o livro de instruções, no campo Nome insira um nome para esse livro de instruções e clique em OK para fechar a caixa de diálogo Salvar como.
- 9 Na caixa de diálogo Salvar conteúdo do livro de instruções, clique em OK.  
O Oracle CRM On Demand exibe uma mensagem informando que o objeto selecionado foi adicionado ao livro de instruções.

Para obter mais informações sobre livros de instruções, consulte:

- [Como trabalhar com livros de instruções \(na página 1183\)](#)
- [Como adicionar análises a livros de instruções \(na página 1185\)](#)
- [Como adicionar páginas do painel a livros de instruções \(na página 1186\)](#)
- [Editando Livros de Instruções \(na página 1187\)](#)
- [Como exibir e exportar livros de instruções \(na página 1188\)](#)

## Como adicionar análises a livros de instruções

Você pode adicionar várias análises a um livro de instruções. Durante a adição de uma análise a um livro de instruções, o conteúdo existente desse livro não é sobregravado nem substituído, a nova análise é adicionada como um objeto separado no livro de instruções. Por exemplo, você pode abrir a mesma análise todos os meses e salvar o instantâneo em um livro de instruções. Isso permite que você rastreie como os resultados da mesma análise variarão com o passar do tempo.

### ***Para adicionar uma análise salva em um livro de instruções existente.***

- 1 Nas guias do Analytics, clique em Catálogo.
- 2 Navegue até uma análise.
- 3 Sob o nome da análise, clique no botão direito do mouse (ou acesse o menu Mais, dependendo do tipo de exibição) e escolha Adicionar ao livro de instruções.
- 4 Na seção Tipo de conteúdo, selecione uma das seguintes opções:
  - **Atualizável.** Quando você abrir o livro de instruções no futuro, o conteúdo da análise será atualizado com as informações mais recentes.
  - **Captura.** Quando você abrir o livro de instruções no futuro, o conteúdo da análise será exatamente igual ao que você vê agora. Isso permite que você salve essa análise como ela se encontra para que possa compará-la com a mesma análise executada em outro momento. Por exemplo, você pode adicionar um instantâneo da mesma análise a cada mês durante um ano para avaliar as alterações mês a mês.
- 5 Na seção Seguir links de navegação do livro de instruções, selecione uma das opções a seguir. Um link de navegação é um link entre a seção de conteúdo do livro de instruções e uma seção específica do livro de instruções. Isso é equivalente a criar hiperlinks em um índice para capítulos de um livro. Você define os links de navegação em uma etapa posterior.
  - **Não.** Não incluir links de navegação no livro de instruções.
  - **Sim.** Incluir links de navegação no livro de instruções. Se você selecionar Sim, também deverá especificar o número de links a serem seguidos (máximo de cinco).

- 6 Clique em Procurar para exibir a caixa de diálogo Salvar como.
- 7 Navegue até um livro de instruções existente e selecione-o. Em seguida, clique em OK para fechar a caixa de diálogo Salvar como.
- 8 Na caixa de diálogo Salvar conteúdo do livro de instruções, clique em OK.  
O Oracle CRM On Demand exibe uma mensagem informando que a análise foi adicionada ao livro de instruções.

Para obter mais informações sobre livros de instruções, consulte:

- [Como trabalhar com livros de instruções \(na página 1183\)](#)
- [Criando Livros de Instruções \(na página 1184\)](#)
- [Como adicionar páginas do painel a livros de instruções \(na página 1186\)](#)
- [Editando Livros de Instruções \(na página 1187\)](#)
- [Como exibir e exportar livros de instruções \(na página 1188\)](#)

## Como adicionar páginas do painel a Livros de instruções

Você pode adicionar várias páginas de painéis a um livro de instruções. Por exemplo, você pode abrir a mesma página do painel todos os meses e salvar o instantâneo em um livro de instruções. Isso permite que você rastreie como os resultados da mesma página do painel variarão com o passar do tempo.

### *Para adicionar uma página do painel a um livro de instruções existente*

- 1 Nas guias do Analytics, clique em Catálogo.
- 2 Navegue até uma página do painel.
- 3 Acesse o ícone do menu no canto superior direito da guia Visão geral e escolha Adicionar ao livro de instruções.
- 4 Na seção Tipo de conteúdo, selecione uma das seguintes opções:
  - **Atualizável.** Quando você abrir o livro de instruções no futuro, o conteúdo da análise será atualizado com as informações mais recentes.
  - **Captura.** Quando você abrir o livro de instruções no futuro, o conteúdo da análise será exatamente igual ao que você vê agora. Isso permite que você salve essa análise como ela se encontra para que possa compará-la com a mesma análise executada em outro momento. Por exemplo, você pode adicionar um instantâneo da mesma análise a cada mês durante um ano para avaliar as alterações mês a mês.
- 5 Na seção Seguir links de navegação do livro de instruções, selecione uma das opções a seguir. Um link de navegação é um link entre a seção de conteúdo do livro de instruções e uma seção específica do livro de instruções. Isso é equivalente a criar hiperlinks em um índice para capítulos de um livro. Você define os links de navegação em uma etapa posterior.
  - **Não.** Não incluir links de navegação no livro de instruções.
  - **Sim.** Incluir links de navegação no livro de instruções. Se você selecionar Sim, também deverá especificar o número de links a serem seguidos (máximo de cinco).
- 6 Clique em Procurar para exibir a caixa de diálogo Salvar como.
- 7 Navegue até um livro de instruções existente e selecione-o. Em seguida, clique em OK para fechar a caixa de diálogo Salvar como.
- 8 Na caixa de diálogo Salvar conteúdo do livro de instruções, clique em OK.  
O Oracle CRM On Demand exibe uma mensagem informando que a página do painel foi adicionada ao livro de instruções.

### *Para adicionar links de ação como links de navegação de um livro de instruções*

- 1 Navegue até uma página do painel.
- 2 No painel Objeto de painel, clique em Link de ação e arraste-o para o painel direito.
- 3 No link de ação, clique no ícone Propriedades, localizado no canto superior direito.
- 4 Na caixa de diálogo Propriedades do link de ação, insira valores para Texto do link e Legenda.
- 5 Clique no ícone Nova ação e escolha Navegar até conteúdo de BI.
- 6 Na caixa de diálogo Selecionar conteúdo de BI para ação, selecione uma análise e clique em OK.
- 7 Na caixa de diálogo Nova ação, clique em OK.
- 8 Na caixa de diálogo Propriedades do link de ação, selecione Adicionar ao livro de instruções e clique em OK.
- 9 No painel, clique no ícone Salvar.
- 10 Para testar o link, clique no ícone Executar.

A página do painel é aberta e deverá conter o seu link; o ícone à esquerda do link deverá ser um livro de instruções. Clique no link para se certificar de que ele funciona. Quando terminar, clique em Retornar para exibir a página do painel.

Quando você adiciona a página do painel (com a opção Seguir links de navegação do livro de instruções definida como Sim) ao livro de instruções, o destino da navegação (a análise) selecionado na caixa de diálogo Selecionar ação de conteúdo de BI para a ação também é incluído no livro de instruções; portanto, quando você faz o download do livro de instruções, o link de navegação é exibido. Quando clica no link, você navega até a análise específica.

- 11 Para adicionar esta página do painel a um livro de instruções, acesse o menu no canto superior direito e escolha Adicionar ao livro de instruções.
- 12 Siga as instruções acima para continuar a tarefa.

Para obter mais informações sobre livros de instruções, consulte:

- [Como trabalhar com livros de instruções \(na página 1183\)](#)
- [Criando Livros de Instruções \(na página 1184\)](#)
- [Como adicionar análises a livros de instruções \(na página 1185\)](#)
- [Editando Livros de Instruções \(na página 1187\)](#)
- [Como exibir e exportar livros de instruções \(na página 1188\)](#)

## Editando Livros de Instruções

Após criar um livro de instruções e tê-lo preenchido com análises e páginas do painel, você poderá editá-lo para personalizar seu conteúdo.

### *Para editar um livro de instruções*

- 1 No Catálogo, localize um livro de instruções e clique no link Editar.  
Será aberta a caixa de diálogo Editar livro de instruções.
- 2 Para reorganizar a ordem dos objetos no livro de instruções, arraste e solte os objetos como desejar.
- 3 Para editar uma análise ou uma página do painel, selecione-a na lista e clique no ícone de edição na extremidade superior direita.
- 4 Agora edite as Propriedades de página do objeto (Tipo de conteúdo, Seguir links de navegação do livro de instruções e Descrição.)
- 5 Clique em OK para fechar a caixa de diálogo Propriedades da página.
- 6 Clique em OK para fechar a caixa de diálogo Editar livro de instruções.

Para obter mais informações sobre livros de instruções, consulte:

- [Como trabalhar com livros de instruções \(na página 1183\)](#)

- [Criando Livros de Instruções \(na página 1184\)](#)
- [Como adicionar análises a livros de instruções \(na página 1185\)](#)
- [Como adicionar páginas do painel a livros de instruções \(na página 1186\)](#)
- [Como exibir e exportar livros de instruções \(na página 1188\)](#)

## **Como exibir e exportar livros de instruções**

Você pode exibir e exportar um livro de instruções como um arquivo PDF ou um arquivo Web Archive (MHTML).

### ***Para exibir e exportar um livro de instruções***

- 1 No Catálogo, localize um livro de instruções.
- 2 Para fazer download e exibir um PDF, clique no link PDF.  
O livro de instruções tem seu download concluído e é aberto como um documento PDF. Esse documento inclui uma página de Índice.
- 3 Para fazer download de um livro de instruções e exibi-lo em um navegador Web, clique em Web Archive (.mht).  
Utilizando os controles do navegador, salve o livro de instruções no seu computador local.

Para obter mais informações sobre livros de instruções, consulte:

- [Como trabalhar com livros de instruções \(na página 1183\)](#)
- [Criando Livros de Instruções \(na página 1184\)](#)
- [Como adicionar análises a livros de instruções \(na página 1185\)](#)
- [Como adicionar páginas do painel a livros de instruções \(na página 1186\)](#)
- [Editando Livros de Instruções \(na página 1187\)](#)

# 16 Administrando o Oracle CRM On Demand

Use as páginas do Administrador para configurar e personalizar o Oracle CRM On Demand. Para obter mais informações sobre como administrar o Oracle CRM On Demand, consulte as seguintes seções:

Esta seção	Descreve estas tarefas
Administração da Empresa (consulte <a href="#">Administração de Empresa</a> na página 1201)	<ul style="list-style-type: none"><li><a href="#">Configurando seu perfil da empresa e os padrões globais</a> (na página 1202)</li><li><a href="#">Verificando status de licenças e usuários ativos</a> (na página 1233)</li><li><a href="#">Definindo controles de senhas da sua empresa</a> (na página 1234)</li><li><a href="#">Redefinindo Todas as Senhas</a> (na página 1242)</li><li><a href="#">Ativando Idiomas</a> (na página 1242)</li><li><a href="#">Definindo um calendário fiscal personalizado</a> (na página 1245)</li><li><a href="#">Gerenciando Moedas</a> (consulte <a href="#">Managing Currencies</a> na página 1248)</li><li><a href="#">Criando Divisões</a> (na página 1253)</li><li><a href="#">Associando grupos de valores da lista de opções a divisões</a> (na página 1254)</li><li><a href="#">Associando usuários a divisões</a> (na página 1254)</li><li><a href="#">Revisando atividade de conexão para todos os usuários</a> (na página 1258)</li><li><a href="#">Restringindo o uso para endereços IP</a> (na página 1243)</li><li><a href="#">Revisando o uso de recursos da sua empresa</a> (consulte <a href="#">Revisando o uso de recursos da sua empresa</a> na página 1260)</li><li><a href="#">Revisando alterações de trilha de auditoria com a trilha de auditoria principal</a> (na página 1261)</li><li><a href="#">Revisando as alterações da configuração da administração na trilha de auditoria</a> (na página 1262)</li><li><a href="#">Analisando os e-mails pendentes e enviados da empresa</a> (consulte <a href="#">Reviewing Your Company's Pending and Sent Emails</a> na página 1263)</li><li><a href="#">Examinando Todas as Solicitações de Exportação da sua Empresa</a> (na página 1266)</li><li><a href="#">Publicando Alertas em Toda a Empresa</a> (consulte <a href="#">Publicando Alertas para Toda a Empresa</a> na página 1268)</li></ul>

Esta seção	Descreve estas tarefas
	<p>Exibição do uso da alocação de serviço para a empresa (consulte <a href="#">Exibindo uso da alocação de serviço para a empresa</a> na página 1273)</p> <p>Exibição do uso da alocação de serviço histórico (consulte <a href="#">Exibindo uso da alocação de serviço histórico</a> na página 1274)</p> <p><a href="#">Definindo alertas para alocações de serviço</a> (na página 1275)</p> <p>Exibição de informações de utilização do arquivo e do registro (consulte <a href="#">Exibindo informações de utilização do arquivo e do registro</a> na página 1276)</p> <p><a href="#">Convertendo endereços não compartilhados em endereços compartilhados</a> (na página 1277)</p> <p><a href="#">Considerações ao desativar endereços compartilhados</a> (na página 1280)</p> <p>Atualizando o acesso do usuário e o privilégio Gerenciar endereços antes de desativar endereços compartilhados (consulte <a href="#">Atualizando o acesso do usuário e o privilégio de gerenciar endereços antes de desativar endereços compartilhados</a> na página 1281)</p> <p>Definindo o tipo de endereço para endereços não compartilhados usando Editar relacionamento (consulte <a href="#">Definindo o tipo de endereço para endereços não compartilhados usando Editar rel</a> na página 1282)</p> <p><a href="#">Configurações do perfil de acesso e da função para endereços</a> (na página 1282)</p>
<p>Personalização do Aplicativo (consulte <a href="#">Personalização de aplicativo</a> na página 1284)</p>	<p><b>Tarefas de configuração de tipo de registro</b></p> <p><a href="#">Criando e editando campos</a> (na página 1308)</p> <p><a href="#">Administrando a configuração Cópia ativada</a> (na página 1322)</p> <p><a href="#">Configurando etiquetas de integração de campo personalizadas</a> (na página 1323)</p> <p><a href="#">Configurando links da Web</a> (na página 1323)</p> <p><a href="#">Configurando campos concatenados</a> (consulte <a href="#">Setting Up Concatenated Fields</a> na página 1338)</p> <p><a href="#">Gerenciando Etiquetas de Campo</a> (consulte <a href="#">Gerenciando rótulos de campo</a> na página 1341)</p> <p><a href="#">Usando campos personalizados indexados</a> (na página 1342)</p> <p><a href="#">Revertendo configurações para padrões</a> (na página 1345)</p> <p><a href="#">Alterando Valores da Lista de Opções</a> (consulte <a href="#">Changing Picklist Values</a> na página 1345)</p> <p><a href="#">Mapeando valores da lista de opções para grupos de valores da lista de opções</a> (na página 1349)</p> <p><a href="#">Personalizando apresentações de itens relacionados</a> (consulte <a href="#">Customizing Related Item Layouts</a> na página 1350)</p>

Esta seção	Descreve estas tarefas
	<p><a href="#">Gerenciando Critérios de Filtro Padrão para Itens Relacionados (na página 1356)</a></p> <p>Personalizando apresentações de páginas estáticas (consulte <a href="#">Customizing Static Page Layouts</a> na página 1359)</p> <p>Personalizando Apresentações de Página para a Criação de Novos Registros (consulte <a href="#">Customizing Page Layouts for Creating New Records</a> na página 1366)</p> <p><a href="#">Renomeando títulos de seção de campo (na página 1368)</a></p> <p>Criando Applets Web para Tipos de Registros (consulte <a href="#">Criando Applets da Web para Tipos de Registro</a> na página 1371)</p> <p>Traduzindo os Applets da Web e os Nomes de Relatórios Personalizados (consulte <a href="#">Traduzindo os Nomes de Applets da Web e de Relatórios Personalizados</a> na página 1385)</p> <p><a href="#">Definindo Listas de Opções em Cascata (na página 1386)</a></p> <p>Gerenciando Layouts de Pesquisa (consulte <a href="#">Managing Search Layouts</a> na página 1390)</p> <p><a href="#">Gerenciando acesso à lista e ordem da lista (na página 1396)</a></p> <p><a href="#">Criando relatórios personalizados da página inicial (na página 1397)</a></p> <p><a href="#">Criando apresentações de página inicial de registro (na página 1400)</a></p> <p>Personalizando a trilha de auditoria (consulte <a href="#">Customizing the Audit Trail</a> na página 1401)</p> <p><a href="#">Especificando apresentações de páginas dinâmicas (na página 1410)</a></p> <p><b>Tarefas de configuração de aplicativo</b></p> <p><a href="#">Exibindo painéis, relatórios e páginas da Web externas em guias (na página 1421)</a></p> <p><a href="#">Criando grupos de valores da lista de opções (na página 1428)</a></p> <p><a href="#">Criando applets da Web globais (na página 1430)</a></p> <p><a href="#">Fazendo upload de extensões do cliente (na página 1433)</a></p> <p><a href="#">Gerenciando adições de cabeçalho HTML personalizado (na página 1435)</a></p> <p><a href="#">Criando e gerenciando apresentações da barra de ação e do cabeçalho global (consulte <a href="#">Criando e gerenciando layouts da barra de ação e do cabeçalho global</a> na página 1436)</a></p> <p><a href="#">Fazendo Upload e Gerenciando Ícones de Cabeçalho Global Personalizado (na página 1443)</a></p> <p><a href="#">Personalizando Minha página inicial para a sua empresa (na página 1438)</a></p>

Esta seção	Descreve estas tarefas
	<p>Ativando relatórios personalizados em Minha página inicial (na página 1439)</p> <p>Renomeando tipos de registro (na página 1441)</p> <p>Ativando imagens nas páginas de detalhes (na página 1442)</p> <p>Alterando o ícone de um tipo de registro (na página 1446)</p> <p>Adicionando Tipos de Registro (na página 1444)</p> <p>Personalizando etiquetas de integração REST (na página 1446)</p> <p>Criando Novos Temas (na página 1447)</p> <p>Carregando e Gerenciando Conjuntos de Ícones Personalizados (na página 1442)</p> <p>Personalizando a Propriedade Anterior para Registros Compartilhados (consulte <a href="#">Personalizando a Propriedade Anterior dos Registros Personalizados</a> na página 1455)</p>
Gerenciamento de usuários e controles de acesso (na página 1461)	<p>Configurando Usuários (na página 1463)</p> <p>Configurando cotas de vendas de usuários (na página 1478)</p> <p>Configurando livros padrão por tipo de registro para um usuário (na página 1478)</p> <p>Alterando o ID de um usuário (na página 1479)</p> <p>Redefinindo senha de um usuário (na página 1480)</p> <p>Redefinindo o PIN do DMS de um usuário (na página 1480)</p> <p>Alterando a divisão principal de um usuário (na página 1481)</p> <p>Revisando a atividade de login de um usuário (na página 1481)</p> <p>Revisando atividades relacionadas à segurança para usuários (na página 1482)</p> <p>Gerenciando usuários delegados (Administrador) (na página 1483)</p> <p>Criando períodos do estoque para usuários (na página 1485)</p> <p>Desativando Usuários (na página 1486)</p> <p>Configurando usuários (parceiros) (na página 1488)</p> <p>Alterando um ID de usuário (Parceiros) (na página 1490)</p> <p>Redefinindo uma senha de usuário (Parceiros) (na página 1491)</p> <p>Desativando Usuários (Parceiros) (na página 1491)</p> <p>Adicionando Funções (na página 1499)</p> <p>Processo de configurar perfis de acesso (consulte <a href="#">Processo de configuração de perfis de acesso</a> na página 1522)</p> <p>Redefinindo apresentações de página personalizadas (na página 1526)</p>

Esta seção	Descreve estas tarefas
	<p>Redefinindo apresentações da barra de ação personalizadas (na página 1526)</p> <p>Redefinindo apresentações da página inicial personalizadas (na página 1527)</p> <p>Configurando Grupos (na página 1571)</p> <p>Configurando Territórios (na página 1573)</p> <p>Processo de configuração de livros (na página 1549)</p> <p>Verificando a configuração de livros para a função de administrador (na página 1550)</p> <p>Criando tipos de livro e funções de usuário do livro (consulte <a href="#">Criando tipos de livro e funções de usuário de livro</a> na página 1554)</p> <p>Configurando modos de propriedade de registro (na página 1554)</p> <p>Criando livros e hierarquias de livros (na página 1555)</p> <p>Associando usuários a livros (na página 1557)</p> <p>Criando perfis de acesso para livros (na página 1560)</p> <p>Ativando livros para a sua empresa (consulte <a href="#">Ativando livros para sua empresa</a> na página 1560)</p> <p>Ativando livros para usuários e funções de usuário (consulte <a href="#">Ativando livros para usuários e funções do usuário</a> na página 1561)</p> <p>Adicionando livros a apresentações de página de detalhes do registro (na página 1563)</p> <p>Atribuindo registros a livros (na página 1564)</p>

Esta seção	Descreve estas tarefas
<a href="#">Gerenciamento do Processo de Negócios (na página 1589)</a>	<a href="#">Criando Processos (na página 1597)</a>

Esta seção	Descreve estas tarefas
	<p><a href="#">Adicionando estados de transição a processos (na página 1598)</a></p> <p><a href="#">Restringindo Processos (na página 1600)</a></p> <p>Definindo a configuração de campo para estados de transição (consulte <a href="#">Definindo a configuração do campo para estados de transição</a> na página 1600)</p> <p><a href="#">Ativando controles de acesso para tipos de registro relacionados (na página 1601)</a></p> <p>Criando Regras do Workflow (consulte <a href="#">Creating Workflow Rules</a> na página 1627)</p> <p><a href="#">Criando ações de workflow: atribuir a um Livro (na página 1645)</a></p> <p><a href="#">Criando ações de workflow: criar tarefa (na página 1650)</a></p> <p><a href="#">Criando ações de workflow: criar evento de integração (na página 1647)</a></p> <p>Criando ações de workflow: enviar e-mail (consulte <a href="#">Creating Workflow Actions: Send Email</a> na página 1655)</p> <p><a href="#">Criando ações de workflow: atualizar valores (na página 1661)</a></p> <p><a href="#">Criando ações de workflow: espera (na página 1663)</a></p> <p>Alterando a ordem das ações de regra do workflow (consulte <a href="#">Alterando a ordem das ações de regras de workflow</a> na página 1665)</p> <p><a href="#">Alterando a ordem das regras de workflow (na página 1666)</a></p> <p>Desativando ações e regras de workflow (consulte <a href="#">Desativando regras e ações de workflow</a> na página 1667)</p> <p><a href="#">Excluindo regras e ações de workflow (na página 1668)</a></p> <p><a href="#">Exibindo instâncias de erro no Monitor de erro de workflow (na página 1670)</a></p> <p>Excluindo instâncias de erro no Monitor de erro de workflow (consulte <a href="#">Excluindo instâncias com erro do Monitor de erro de workflow</a> na página 1671)</p> <p>Exibindo instâncias pendentes no Monitor de espera de workflow (consulte <a href="#">Exibindo instâncias pendente no Monitor de espera de workflow</a> na página 1676)</p> <p><a href="#">Excluindo instâncias pendentes do Monitor de espera de workflow (na página 1677)</a></p> <p><a href="#">Configurando regras de atribuição (na página 1685)</a></p> <p><a href="#">Mapeando campos adicionais durante a conversão de leads (na página 1692)</a></p> <p><a href="#">Criando apresentações de conversão de leads (na página 1693)</a></p> <p><a href="#">Configurando a definição de previsão (na página 1696)</a></p> <p><a href="#">Atualizando a definição de previsão (na página 1702)</a></p> <p>Configurando processos de vendas, categorias e instrutores (consulte <a href="#">Configurando processos, categorias e instrutores de vendas</a> na página 1703)</p> <p><a href="#">Personalizando a lista do setor da sua empresa (na página 1709)</a></p> <p><a href="#">Ativando o recurso de controle de modificação (na página 1711)</a></p>

Esta seção	Descreve estas tarefas
<a href="#">Ferramentas de Gerenciamento de Dados (na página 1733)</a>	<p><a href="#">Preparando a importação de dados (na página 1781)</a></p> <p><a href="#">Vinculando registros durante a importação (na página 1774)</a></p> <p><a href="#">Importando seus Dados (na página 1965)</a></p> <p><a href="#">Revisando Resultados de Importação (consulte <a href="#">Reviewing Import Results</a> na página 1969)</a></p> <p><a href="#">Exportando seus Dados (consulte <a href="#">Exportando os dados</a> na página 1971)</a></p> <p><a href="#">Revisando Resultados de Exportação (consulte <a href="#">Revisando Resultados da Exportação</a> na página 1975)</a></p> <p><a href="#">Utilitário cliente Oracle Migration Tool On Demand (na página 1982)</a></p> <p><a href="#">Utilitário cliente Oracle Data Loader On Demand (na página 1976)</a></p> <p><a href="#">Criando filas de evento de integração (consulte <a href="#">Criando filas de eventos de integração</a> na página 1989)</a></p> <p><a href="#">Gerenciando configurações de evento de integração (na página 1990)</a></p>
<a href="#">Gerenciamento de Conteúdo (na página 1993)</a>	<p><a href="#">Configurando categorias de produto (na página 1994)</a></p> <p><a href="#">Configurando produtos da empresa (na página 1994)</a></p> <p><a href="#">Configurando tabelas de preços para PRM (na página 1997)</a></p> <p><a href="#">Configurando listas de preços para ciências biológicas (na página 2000)</a></p> <p><a href="#">Gerenciando os anexos de sua empresa (na página 2003)</a></p> <p><a href="#">Configurando scripts de avaliação (na página 2006)</a></p> <p><a href="#">Configurando pastas no Analytics (na página 865)</a></p>
<a href="#">Plug-Ins do Aplicativo (na página 2012)</a>	<p><a href="#">Configurando o Oracle Social Engagement and Monitoring (na página 2012)</a></p> <p><a href="#">Configurando as Definições de Integração do Oracle Social Network (consulte <a href="#">Definindo as configurações de integração do Oracle Social Network</a> na página 2014)</a></p> <p><a href="#">Configurando a Entrega de E-mail Usando o Oracle Eloqua Engage (na página 2015)</a></p>
<a href="#">Integração dos Serviços Web (na página 1977)</a>	<p><a href="#">Download de arquivos WSDL e de esquema (consulte <a href="#">Fazendo Download do WSDL e dos Arquivos de esquema</a> na página 1977)</a></p> <p><a href="#">Examinando a utilização de serviços Web (consulte <a href="#">Revisando a utilização dos serviços Web</a> na página 1980)</a></p>

Esta seção	Descreve estas tarefas
Gerenciamento de Ciências Biológicas (consulte <a href="#">Gestão do setor de saúde</a> na página 2016)	<p><a href="#">Gerenciando Chamadas Inteligentes</a> (na página 2016)</p> <p>Definição das preferências relacionadas a ciências biológicas (consulte <a href="#">Definição de preferências relacionadas às ciências biológicas</a> na página 2020)</p> <p>Definindo o número máximo de vezes em que os contatos podem ser exemplificados sem uma licença de estado válida (consulte <a href="#">Definindo o número máximo de vezes em que os contatos podem receber amostras sem uma licença de estado válida</a> na página 2021)</p> <p>Autorizando contatos a receberem amostras (consulte <a href="#">Autorizando contatos a receberem amostras</a> na página 2023)</p>
Administração do Desktop Integration (consulte <a href="#">Oracle CRM On Demand Desktop</a> na página 2026)	<p>Administrando os Pacotes de Personalização (consulte <a href="#">Administrando pacotes de personalização</a> na página 2027)</p> <p>Configurando os Locais de Versão do Instalador do Oracle CRM On Demand Desktop (consulte <a href="#">Definindo os locais da versão do instalador do Oracle CRM On Demand Desktop</a> na página 2028)</p>

Além disso, os administradores podem normalmente fazer o seguinte:

- Criar relatórios personalizados para seu próprio uso ou para distribuir para toda a empresa. Para obter instruções, consulte [Como trabalhar com a página inicial do Analytics](#) (consulte [Trabalhando com a página inicial do Analytics](#) na página 851).
- Criar listas filtradas para distribuição em toda a empresa. Para obter instruções, consulte [Trabalhando com Listas](#) (na página 135).

Para obter informações sobre como usar o Oracle On Demand Expression Builder, consulte [Expression Builder](#) (na página 2029).

## Processos para Administração do Oracle CRM On Demand

As páginas do Administrador no Oracle CRM On Demand permitem que você gerencie a disponibilização do Oracle CRM On Demand aos usuários e a configuração de seus requisitos de dados. Usando as páginas do Administrador, você pode personalizar a aparência do Oracle CRM On Demand para atender aos requisitos específicos de negócios. Use as seguintes diretrizes para gerenciar sua disponibilização do Oracle CRM On Demand:

### 1 Revise todos os recursos disponíveis.

Antes de configurar uma nova disponibilização do Oracle CRM On Demand, revise os seguintes recursos:

- Leia o Guia de visualização do administrador do *Oracle CRM On Demand*. Este guia está disponível a todos os administradores da empresa e fornece informações sobre como ativar a funcionalidade no Oracle CRM On Demand. Para obter mais informações sobre como acessar o *Guia de visualização do administrador do Oracle CRM On Demand*, clique no link Treinamento e suporte no Oracle CRM On Demand.
- Revise as ferramentas adicionais, modelos, listas de verificação, seminários da Web e guias clicando no link Treinamento e suporte no Oracle CRM On Demand.
- Inscreva-se no curso Noções básicas sobre administração oferecido pela Oracle University.

### 2 Avalie seus processos de negócios e as funções que os usuários desempenham em sua organização.

Revise o *Guia de rolagem do administrador do Oracle CRM On Demand* disponível no My Oracle Support. Faça download e use o Modelo de configuração de campo personalizado para planejar sua disponibilização adequadamente a partir do início. O Modelo de configuração de campos personalizado está disponível na página Ferramentas e modelos, no Centro de suporte e treinamento no My Oracle Support.

- Defina a visibilidade dos dados e como os dados serão protegidos considerando os seguintes fatores e funcionalidade:
  - **Perfis de Acesso.** Para obter mais informações, consulte [Gerenciamento de perfil de acesso \(na página 1508\)](#).
  - **Equipes.** Para obter mais informações, consulte [Compartilhando registros \(equipes\) \(na página 157\)](#).
  - **Livros.** Para obter mais informações, consulte Livro - Gerenciamento (consulte [Book Management](#) na página 1527).
  - **Visibilidade do gerente.** Para obter mais informações, consulte Configurando o perfil de sua empresa e os padrões globais (consulte [Configurando seu perfil da empresa e os padrões globais](#) na página 1202).
- Defina o modelo de dados e os campos relevantes. Avalie quais relatórios exigem análise de tendência, análise de tendência em tempo real e os tipos de registros que eles suportam.
- Defina os seguintes processos associados à validação e à interação de dados:
  - Configurando processos de vendas. Para obter mais informações, consulte Configurando processos de vendas, categorias e instruções (consulte [Configurando processos, categorias e instrutores de vendas](#) na página 1703).
  - Definindo apresentações de conversão de lead e mapeamentos de campo. Para obter mais informações, consulte Administração de conversão de lead (consulte [Administração de conversão de leads](#) na página 1690).
  - Definindo validação do campo. Para obter mais informações, consulte [Sobre gerenciamento de campo \(na página 1289\)](#).
  - Definindo processos do workflow. Para obter mais informações, consulte Gerenciamento de processo de negócios (consulte [Gerenciamento do Processo de Negócios](#) na página 1589).
  - Integrando o Oracle CRM On Demand com serviços Web. Para obter mais informações, consulte [Integração dos serviços Web \(na página 1977\)](#).
- Definir Ambientes de teste do cliente (CTEs) e ambientes adicionais para treinamento e teste.

### 3 Configure sua empresa.

Cada empresa é exclusiva. No Oracle CRM On Demand, você pode personalizar muitas configurações da empresa, de forma que elas correspondam à sua configuração de negócios.

- Configure o ano fiscal, idiomas, moedas, taxas de câmbio da empresa e assim por diante.
- Solicite os direitos de acesso apropriados e a CTE. Para obter mais informações sobre como configurar sua empresa, consulte Configurando o perfil de sua empresa e os padrões globais (consulte [Configurando seu perfil da empresa e os padrões globais](#) na página 1202).

### 4 Configure seus perfis de usuário.

Os usuários em uma empresa têm funções e responsabilidades específicas. Alguns usuários têm acesso a determinados dados, enquanto outros não têm. Antes de adicionar esses usuários, configure a visibilidade e a função de cada tipo de usuário.

- Configure as funções dos usuários do Oracle CRM On Demand. Para obter mais informações, consulte [Adicionando funções \(na página 1499\)](#).
- Configure os perfis de acesso de sua empresa. Para obter mais informações, consulte [Gerenciamento de perfil de acesso \(na página 1508\)](#).

- Configure seu modelo de visibilidade, por exemplo, livros, equipes, e assim por diante. Para obter mais informações, consulte Gerenciamento de livros (consulte [Book Management](#) na página 1527) e [Compartilhando registros \(Equipes\)](#) (na página 157).

**5** Configure o modelo de dados, por exemplo adicione ou renomeie os campos, tipos de registro e assim por diante.

Os requisitos de dados também são exclusivos em uma empresa. No Oracle CRM On Demand é possível adicionar novos campos aos tipos de registros existentes, renomear campos para corresponder aos termos de negócios ou adicionar novos tipos de registros personalizados. Antes de começar a adicionar os dados, faça o seguinte:

- Adicione os novos campos e os tipos de registro obrigatórios para a definição de seu modelo de dados. Para obter mais informações, consulte [Criando e editando campos](#) (na página 1308) e [Adicionando tipos de registro](#) (na página 1444).
- Renomeie os campos e os tipos de registro para corresponder aos termos de negócios específicos. Para obter mais informações, consulte [Gerenciando rótulos de campo](#) (na página 1341) e [Renomeando tipos de registro](#) (na página 1441).
- Preencha as listas de opções. Você pode usar a funcionalidade de importação para importar grandes números de valores da lista de opções para os campos da lista de opções rapidamente. Para obter mais informações, consulte [Alterando valores da lista de opções](#) (consulte [Changing Picklist Values](#) na página 1345).
- Configure as apresentações. Exiba somente os campos obrigatórios de cada função e use apresentações dinâmicas. Para obter mais informações, consulte [Personalizando apresentações de página estática](#) (consulte [Customizing Static Page Layouts](#) na página 1359) e [Especificando apresentações de página dinâmica](#) (consulte [Especificando apresentações de páginas dinâmicas](#) na página 1410).
- Configure seus processos, como workflows, processos de vendas e assim por diante. Para obter mais informações, consulte Gerenciamento de processo de negócios (consulte [Gerenciamento do Processo de Negócios](#) na página 1589) e Configurando processos de vendas, categorias e instruções (consulte [Configurando processos, categorias e instrutores de vendas](#) na página 1703).
- Configure listas de funções. As primeiras 10 listas são exibidas em uma página inicial do usuário. É recomendável que as listas não retornem grandes quantidades de dados. De vinte e cinco a cem registros é o número de registros gerenciável recomendável para tarefas diárias. Também é recomendável fazer o seguinte:
  - Use os campos indexados sempre que possível.
  - Na lista, inclua campos que os usuários desejam atualizar com frequência.

Para obter mais informações sobre como configurar as listas, consulte [Criando e refinando listas](#) (consulte [Creating and Refining Lists](#) na página 140).

**6** Forneça informações sobre as métricas de negócios através da geração de relatórios.

Use a funcionalidade do Analytics no Oracle CRM On Demand para gerar relatórios personalizados relevantes para suas necessidades de negócios e torne-os acessíveis aos usuários. Para obter mais informações sobre relatórios, consulte [Analytics](#) (na página 851).

**7** Importe seus dados e os dos usuários.

Use a funcionalidade de importação para importar dados legados para o Oracle CRM On Demand. Você pode importar todos os seus usuários ou adicioná-los manualmente através da página Gerenciamento de usuários. Quando os usuários forem adicionados, eles receberão um e-mail com a senha temporária para acessar o Oracle CRM On Demand e poderão começar a trabalhar imediatamente. Para obter mais informações sobre a importação de dados, consulte [Ferramentas de importação e exportação](#) (na página 1733).

## Usando modelos de administrador durante a configuração

Você pode usar os modelos de configuração do administrador para ajudar na organização das informações da sua empresa e implementar o Oracle CRM On Demand de modo eficiente.

Após a especificação das informações nos modelos, você poderá usá-los como referência durante a configuração e a personalização do aplicativo.

### *Para acessar modelos de configuração do administrador*

- 1 Clique no link do modelo desejado.  
Os links para os modelos disponíveis são mostrados na seção a seguir.
- 2 Salve o modelo no seu computador.
- 3 Abra o arquivo salvo.

## Sobre o Controle de uso no Oracle CRM On Demand

A funcionalidade Controle de uso permite às empresas monitorar e analisar o uso do aplicativo do Oracle CRM On Demand, inclusive a utilização do usuário, a utilização do aplicativo e os detalhes da configuração. Vários relatórios pré-criados do controle de uso são fornecidos para relatórios sobre o uso do Oracle CRM On Demand. Além dos relatórios pré-criados, a área de assunto Análise de controle de uso está disponível na área de Análise Histórica no Analytics para empresas que desejam analisar ainda mais o uso do Oracle CRM On Demand.

Por exemplo, convém criar relatórios para fornecer informações sobre:

- Usuários que não se conectaram nos últimos 30 dias
- Tipos de registro para os quais nenhum registro foi criado, atualizado ou excluído nos últimos 30 dias
- O número de regras de workflow, campos personalizados e guias personalizadas criados no Oracle CRM On Demand

**DICA:** Para obter mais informações sobre como revisar o uso dos Serviços Web, consulte [Revisando a utilização dos serviços Web \(na página 1980\)](#).

Para acessar os relatórios de controle de uso e criar novos relatórios na área de assunto Análise de controle de uso, você deve ter o privilégio Controle de uso em sua função do usuário. O privilégio Controle de uso é ativado por padrão para a função do administrador da empresa.

### **Sobre o privilégio Controle de uso**

Os administradores da empresa podem ativar o privilégio Controle de uso para outras funções conforme necessário. No entanto, antes de ativá-lo para uma função do usuário, considere as seguintes implicações de ativar o privilégio:

- Usuários que tenham o privilégio Controle de uso em sua função do usuário podem acessar a área de assunto Análise de controle de uso no Analytics, bem como os relatórios pré-criados sobre o controle de uso.
- O acesso a dados de controle de uso não é protegido por qualquer outra configuração de acesso, como as configurações de acesso para tipos de registro em perfis de acesso e funções do usuário. Por isso, usuários que tenham o privilégio Controle de uso em sua função podem acessar todos os dados de controle de uso na área de assunto Análise de controle de uso.  
Como alguns dados de uso de sua empresa talvez sejam considerados confidenciais, você deve garantir que apenas os usuários apropriados tenham o privilégio Controle de uso.
- Os relatórios de controle de uso podem levar ao uso intensivo de recursos do sistema.

Se você quiser disponibilizar alguns relatórios de controle de uso para determinados usuários, mas não quiser que os usuários tenham acesso completo à área de assunto Análise de controle de uso e aos relatórios pré-

criados, é recomendável criar relatórios personalizados que contenham os dados relevantes. Em seguida, será possível armazenar os relatórios personalizados em uma pasta de relatórios compartilhada e dar aos usuários acesso à pasta compartilhada exclusivamente.

No Oracle CRM On Demand, é possível exibir dados sobre o uso da alocação de serviço, consulte [Exibindo uso da alocação de serviço para a empresa](#) na página 1273) e [Exibindo uso da alocação de serviço histórico](#) na página 1274) e dados sobre o uso de arquivo e registro, consulte [Exibindo informações de utilização do arquivo e do registro](#) na página 1276).

### Tópicos relacionados

Para obter mais informações sobre a área de assunto Análise de controle de uso e sobre relatórios, consulte os seguintes tópicos:

- [Área de assunto Análise de controle de uso](#) (consulte [Análise histórica de análise de controle de uso - Área de assunto](#) na página 961)
- [Conceitos básicos do Analytics](#) (na página 879)

## Administração de Empresa

**Antes de começar.** Exceto se indicado o contrário, para executar os procedimentos descritos na seção Empresa - Administração, sua função deverá incluir o privilégio Gerenciar Empresa.

Clique em um tópico para ver instruções passo a passo dos procedimentos relativos à Empresa - Administração:

- [Configurando seu perfil da empresa e os padrões globais](#) (na página 1202)
- [Verificando status de licenças e usuários ativos](#) (na página 1233)
- [Definindo controles de senhas da sua empresa](#) (na página 1234)
- [Redefinindo Todas as Senhas](#) (na página 1242)
- [Ativando Idiomas](#) (na página 1242)
- [Definindo um calendário fiscal personalizado](#) (na página 1245)
- [Gerenciando Moedas](#) (consulte [Managing Currencies](#) na página 1248)
- [Criando Divisões](#) (na página 1253)
- [Associando grupos de valores da lista de opções a divisões](#) (na página 1254)
- [Associando usuários a divisões](#) (na página 1254)
- [Revisando atividade de conexão para todos os usuários](#) (na página 1258)
- [Restringindo o uso para endereços IP](#) (na página 1243)
- [Revisando o uso de recursos da sua empresa](#) (consulte [Revisando o uso de recursos da sua empresa](#) na página 1260)
- [Revisando alterações de trilha de auditoria com a trilha de auditoria principal](#) (na página 1261)
- [Publicando Alertas em Toda a Empresa](#) (consulte [Publicando Alertas para Toda a Empresa](#) na página 1268)
- [Exibição do uso da alocação de serviço para a empresa](#) (consulte [Exibindo uso da alocação de serviço para a empresa](#) na página 1273)
- [Exibição do uso da alocação de serviço histórico](#) (consulte [Exibindo uso da alocação de serviço histórico](#) na página 1274)
- [Definindo alertas para alocações de serviço](#) (na página 1275)
- [Exibição de informações de utilização do arquivo e do registro](#) (consulte [Exibindo informações de utilização do arquivo e do registro](#) na página 1276)
- [Convertendo endereços não compartilhados em endereços compartilhados](#) (na página 1277)
- [Considerações ao desativar endereços compartilhados](#) (na página 1280)

- [Atualizando o acesso do usuário e o privilégio Gerenciar endereços antes de desativar endereços compartilhados](#) (consulte [Atualizando o acesso do usuário e o privilégio de gerenciar endereços antes de desativar endereços compartilhados](#) na página 1281)
- [Definindo o tipo de endereço para endereços não compartilhados usando Editar relacionamento](#) (consulte [Definindo o tipo de endereço para endereços não compartilhados usando Editar rel](#) na página 1282)
- [Configurações do perfil de acesso e da função para endereços](#) (na página 1282)

## Perfil da Empresa

A configuração do perfil da empresa inclui:

- [Configurando seu perfil da empresa e os padrões globais](#) (na página 1202)
- [Verificando status de licenças e usuários ativos](#) (na página 1233)
- [Definindo controles de senhas da sua empresa](#) (na página 1234)
- [Redefinindo Todas as Senhas](#) (na página 1242)
- [Ativando Idiomas](#) (na página 1242)
- [Restringindo o uso para endereços IP](#) (na página 1243)

## Configurando seu perfil da empresa e os padrões globais

As informações da empresa e os padrões globais são definidos na página Perfil da empresa.

**Informações da Empresa.** Você pode especificar ou editar o nome da sua empresa, os endereços para envio e cobrança, o número de telefone e o contato principal. Se você tiver feito a assinatura para um período de teste, algumas informações sobre sua empresa serão transferidas dos dados da sua assinatura.

**Padrões Globais.** Você pode definir os padrões de toda a sua empresa, que os usuários podem substituir.

**CAUIDADO:** o administrador da empresa pode alterar a configuração de País. Se você alterar a configuração de País, notifique ao Atendimento ao cliente para que sejam seguidas todas as etapas necessárias para atualizar sua configuração de Fuso horário, além de seus relatórios e painéis. As configurações de Idioma, Moeda e Fuso horário podem ser alteradas apenas entrando em contato com o Atendimento ao cliente. As novas configurações não estarão refletidas na análise até que seja executado um ETL (Extrair, Transformar, Carregar) completo.

**Antes de começar.** Para saber o efeito dessas alterações, leia [Sobre configurações de perfil para usuários](#) (na página 798).

Para executar este procedimento, sua função deve incluir o privilégio Gerenciar empresa.

### ***Para editar o perfil da sua empresa***

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2 Na seção Empresa - Administração, clique no link Empresa - Administração.
- 3 Na seção Perfil da empresa, clique no link Perfil da empresa.
- 4 Na página Perfil da empresa, clique no botão Editar (ou use a edição em linha) e faça alterações.
- 5 Salve o registro.

Para obter mais informações sobre como configurar o perfil da empresa, consulte os seguintes tópicos:

- [Configurando Informações-chave da Empresa](#) (na página 1203)
- [Configurando Definições da Empresa](#) (consulte [Configuring Company Settings](#) na página 1204)
- [Definindo Configurações de Calendário e Semana de Trabalho da Empresa](#) (consulte [Definindo as Configurações de Semana de Trabalho e Calendário da Empresa](#) na página 1219)
- [Configurando Definições de Lead](#) (consulte [Definindo Configurações de Lead](#) na página 1221)

- Definindo Configurações de Tema da Empresa (consulte [Definindo as Configurações de Tema da Empresa](#) na página 1222)
- Definindo Configurações de Visibilidade de Dados da Empresa (consulte [Definindo as Configurações de Visibilidade dos Dados da Empresa](#) na página 1222)
- Configurando Definições de Integração (consulte [Definindo as Configurações de Integração](#) na página 1225)
- [Definindo as Configurações de Segurança da Empresa](#) (na página 1226)
- Definindo Configurações de Visibilidade de Análise (consulte [Definindo as Configurações de Visibilidade de Análise](#) na página 1230)
- Configurando Definições de Comunicação (consulte [Definindo as Configurações de Comunicações](#) na página 1232)
- Definindo Configurações Adicionais do Perfil da Empresa (consulte [Definindo as Configurações Adicionais do Perfil da Empresa](#) na página 1232)
- Configurando Definições de Codificador Geográfico (consulte [Definindo as Configurações do Geocodificador](#) na página 1232)

**OBSERVAÇÃO:** Em determinadas circunstâncias, o campo Modificado por no registro Perfil da empresa pode mostrar o nome de um usuário que não tem os direitos e privilégios de acesso necessários para atualizar o perfil da empresa diretamente. Por exemplo, quando o status de um usuário é alterado de Ativo para Inativo ou de Inativo para Ativo, os valores nos campos Usuários ativos e Usuários inativos na página Perfil da empresa são atualizados. Como resultado das alterações feitas nesses campos, o campo modificado por na página Perfil da empresa é atualizado para mostrar o nome do usuário que atualizou o registro do usuário, mesmo se o usuário que fez essa alteração não tiver o privilégio necessário para atualizar o perfil da empresa.

### Configurando Informações-chave da Empresa

A tabela a seguir descreve como configurar a seção Informações-chave da Empresa na página Perfil da Empresa do Oracle CRM On Demand.

**OBSERVAÇÃO:** Alguns campos adicionais poderão ser exibidos se a empresa tiver determinados recursos ativados.

Campo	Descrição
ID de conexão corporativo	Um identificador exclusivo para a sua empresa. Ao criar novos usuários, esta é a primeira parte do ID de conexão do usuário (ID de conexão corporativo/ID do usuário) para o usuário. O administrador da empresa não pode alterar este valor.

Campo	Descrição
Contato Principal	<p>Assume como padrão ADMIN ou o apelido do primeiro usuário da sua empresa que se conecta, mas pode ser alterado para qualquer usuário. A atualização do produto e outras informações importantes são enviadas ao contato principal.</p> <p>Para cobrir uma situação na qual o contato principal não esteja disponível, você pode informar uma lista de distribuição como endereço de e-mail do contato principal, de forma que mais de uma pessoa seja notificada em caso de falha do sistema ou de outras informações importantes. É possível fazer isso de duas formas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Você pode informar uma lista de distribuição existente como endereço de e-mail no registro de usuário para o contato principal. No entanto, você deve se lembrar de que, se o contato principal fizer algo no sistema que envie um e-mail automático para seu endereço de e-mail, toda a lista de distribuição receberá essa notificação.</li> <li>■ É possível criar um novo usuário 'fictício'. Você pode dar a esse usuário um nome como 'Lista_de_distribuição' e, em seguida, informar a lista de distribuição como endereço de e-mail no registro do usuário fictício. Nesse caso, você está comprometendo uma de suas licenças apenas com essa tarefa.</li> </ul> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> Você não pode desativar o usuário especificado como o contato principal. Em vez disso, se quiser alterar o status do contato principal original para Inativo, selecione outro usuário para o contato principal.</p>

### Configuring Company Settings

The following table describes how to set up the Company Settings section in the Company Profile page in Oracle CRM On Demand.

**NOTE:** Some additional fields might be displayed if your company has certain features turned on.

Field	Description
Default Language	<p>The language used as the default for your users. You can activate additional languages so that users can change the setting for their own use. For information on how to add languages, see <a href="#">Activating Languages</a> (consulte <a href="#">Ativando Idiomas</a> na página 1242).</p> <p>To update this field, contact Customer Care.</p>
Default Locale	<p>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.</p>
Default Currency	<p>The currency used as a default for your users. You can activate additional currencies so that users can change the setting for their own use (see <a href="#">Managing Currencies</a> (na página 1248)). However, the currency set here determines the default currency used for forecasts, which are company-wide.</p>

Field	Description
	To update this field, contact Customer Care.
Default Time Zone	<p>Default time zone for your company.</p> <p>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.</p> <p>To update this field, contact Customer Care.</p>
Record Preview Mode	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>Users can override the company setting by specifying a different record preview mode in their Personal Detail page.</p>
Inline Edit Enabled	<p>Enables or disables the inline editing feature.</p> <p>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).</p> <p>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.</p> <p>Note that the following types of fields in linked records cannot be edited from the Detail page of the main record:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Fields that are not shown in the Detail page of the linked record itself</li> <li>■ Calculated fields, for example, Full Name</li> <li>■ Fields that are read-only on the Edit page of the linked record</li> </ul> <p>Also, in cases where the same linked record can show up under multiple main records, the fields that are part of the relationship can be edited. However, the fields that belong to the linked record itself cannot be edited. For example in the Account Team related list on an account record, the Team Role field can be edited, because the field is part of the relationship between the account and the team member. However, the Last Name and</p>

Field	Description
	First Name fields cannot be edited, because they belong to the user record (of the team member).
Message Center Enabled	<p>Controls whether:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ The Message Center appears in the Action bar.</li> <li>■ The Notes icon and list of notes is available in Record detail pages.</li> <li>■ Users can use the Message Center widget.</li> </ul>
Record Type Auditable Fields	<p>This field specifies the maximum number of fields that can be audited for each record type. The default number is 35, but you can change this value.</p> <p><b>NOTE:</b> With each additional field audited, another record must be created in the database when that field is changed. When you audit too many fields at once, it can impact performance when saving the audited record.</p> <p>O número máximo de campos que podem ser auditados para um tipo de registro é mostrado na página Configuração do Campo de Auditoria de cada tipo de registro, mas o valor não pode ser alterado nessa página.</p>
Audit Expiry (Days)	<p>This field determines the length of time that the audit trail records for record types are retained in Oracle CRM On Demand before they are automatically purged. The retention period is specified in days, and the default value is 90. If your user role has the Administer Field Audit privilege, then you can change this value. The lowest number that you can enter is 1, and the highest is 366.</p> <p>A value of 0 (zero) specifies that the audit trail records are never purged. However, you cannot set the value to zero. If you want the audit trail records to be retained indefinitely, then you must contact Oracle CRM On Demand Customer Care and ask them to set this field to zero.</p> <p><b>NOTE:</b> The audit trail for a record type can track the creation, deletion, and restoration of records, as well as updates to specified fields on existing records. For information about setting up the audit trail for record types, see <a href="#">Customizing the Audit Trail (na página 1401)</a>.</p> <p>The audit trail records for the following actions are never purged, regardless of the setting in the Audit Expiry (Days) field:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Updates to company details</li> <li>■ Creation of new users</li> <li>■ Updates to the following fields on the User record type: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Always Send Critical Alerts</li> <li>■ Authentication Type</li> <li>■ Email</li> <li>■ External Identifier for Single Sign-On</li> <li>■ Reports To, or Reports To (Alias)</li> </ul> </li> </ul>

Field	Description
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Role</li> <li>■ Status</li> <li>■ User Sign In ID</li> </ul> <p><b>NOTE:</b> The Audit Expiry (Days) field does not determine the length of time that user sign-in records and resource usage records are retained. For information about the length of time that such records are retained, see <a href="#">Reviewing Your Company's Resource Usage (consulte <i>Revisando o uso de recursos da sua empresa</i> na página 1260)</a> and <a href="#">Reviewing Sign-In Activity for All Users (consulte <i>Revisando atividade de conexão para todos os usuários</i> na página 1258)</a>.</p>
Related Information Format	<p>Select the format for related information sections on the record Detail pages.</p> <p>The related information sections can appear as lists or as tabs that users can click to view the lists. You can also specify a setting for the Related Information Format option for each role. Users whose role has the Personalize Related Information Display Format privilege can also set the Related Information Format option in their personal profile. If the Related Information Format field in a user's personal profile is blank, then the setting for the user's role is used; and if the Related Information Format field on the user's role is blank, then the setting for the company is used.</p>
Global Search Method	<p>Select which search method you want to make available to your users in the Search section in the Action bar and in the Lookup windows:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Targeted Search.</b> A targeted search searches specified fields to find matches. In a targeted search, users can enter values in several fields. The search returns only those records where a match is found for each of the values the user entered. The search layouts that are assigned to user roles for the record types determine which fields users can search. Targeted search is enabled by default in Oracle CRM On Demand. For more information about targeted search, see <a href="#">About Targeted Search (na página 80)</a>.</li> <li>■ <b>Keyword Search.</b> A keyword search searches default fields that are specific to each record type. In a keyword search, users enter a text string in a single text box. The search returns all records where the text string the user entered is found in any of the searched fields. For more information about keyword search, see <a href="#">About Keyword Search (consulte <i>Sobre a Pesquisa de Palavra-Chave</i> na página 89)</a>.</li> </ul>
Navigate Directly to Detail Page If Only One Record Is Returned	<p>This picklist allows you to enable or disable the feature that opens a record returned by a search directly in the record Detail page, if it is the only record returned by the search. This setting is blank by default. The following options are available:</p>

Field	Description
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Enabled.</b> If a search returns only one record, then the record opens directly in the record Detail page.</li> <li>■ <b>Disabled.</b> The results of the search are always shown in a List page, even if the search returns only one record.</li> </ul> <p>Users can override this setting when they edit their personal profile. If the setting is blank in a user's profile, then the setting at company level is used, and if the setting is blank at company level as well, then the feature is disabled for the user.</p> <p><b>NOTE:</b> This setting applies to searches that users perform directly in the Action bar, and to advanced searches of single record types from the Advanced link in the Action bar only. It does not apply to searches from the Advanced link in a list of related records, or to searches from the Advanced link in Lookup windows, or to searches of multiple record types.</p>
Fiscal Year Start Month	<p>This field displays the month in which your fiscal calendar begins.</p> <p>This field is initially set when your company is created and cannot be changed by the company administrator.</p> <p>This setting affects reports that measure revenue against your fiscal year.</p> <p>To update this field, contact Customer Care.</p>
Fiscal Year Start Date	<p>This field displays the date within the specified month in which your fiscal year begins.</p> <p>This field is initially set when your company is created and cannot be changed by the company administrator.</p> <p>This setting affects reports that measure revenue against your fiscal year.</p> <p>To update this field, contact Customer Care.</p>
Fiscal Calendar Type	<p>This field displays the type of fiscal year calendar you use. You can select from the following values: Calendar Quarters, 4-4-5, 5-4-4, Custom Fiscal Calendar. This setting affects time-based analyses, business plans, and forecasts. The company administrator cannot change this field.</p> <p>To update this field, contact Customer Care.</p>
Product Probability Averaging Enabled	<p>Determines how the opportunity probability is updated when the user clicks the Update Opportunity Totals button:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ If selected, the opportunity probability is calculated based on the weighted average of probability for each of the linked products:  <math display="block">\text{Opportunity Probability} = \frac{\text{SUM}(\text{Product Expected Revenue})}{\text{SUM}(\text{Product Revenue})}</math> </li> <li>■ If deselected, the probability is not updated as part of the action.</li> </ul>

Field	Description
	<p><b>NOTE:</b> The Update Opportunity Totals button is located on the Opportunity Detail page, in the title bar in the Products related information section.</p>
Enable Save & Add Product	<p>If this setting is selected and a user creates a new Opportunity record, the Save &amp; Add Product button is displayed in the Opportunity page header instead of the Save button. If this setting is deselected and a user creates a new Opportunity record, the Save &amp; Add Product button is not displayed in the Opportunity page header, only the Save button is available.</p>
Enable Opportunity Revenue Split	<p>Select this option to enable the splitting of opportunity revenue among team members.</p> <p>When this check box is selected, the Refresh Totals and Spread Split buttons are displayed on the Opportunity Team Edit Users page, allowing revenue to be split among team members. The Opportunity Revenue Forecast and My Opportunities page display opportunities where the user is a Team Member with a greater than 0 split revenue.</p> <p>When this check box is deselected, the Refresh Totals and Spread Split buttons are not displayed on the Opportunity Team Edit Users page. The Opportunity Revenue Forecast and My Opportunities page display opportunities where the user is an Opportunity Owner.</p>
Head-up Display	<p>If the head-up display functionality is turned on, and if the Support Head-up Display Settings check box is selected on your user's theme, then links to the related information sections of the page (such as linked records sections) are available in the head-up display at the bottom of your browser window. Users can also remove the head-up display completely from Detail pages, by turning off the functionality in their personal profiles. For more information on the Head-up Display, see Oracle CRM On Demand Page-by-Page Overview (consulte <a href="#">Visão Geral de Página por Página do Oracle CRM On Demand</a> na página 37).</p> <p><b>NOTE:</b> If a user's theme supports the head-up functionality, then the head-up display can be turned on or off at company level, and by each individual user. Also, a user's personal setting overrides the company setting. However, you can remove the head-up display completely by deselecting the Support Head-up Display Settings check box on a user's theme. The colors in the head-up display are determined by the theme you are using. For more information about choosing a theme, see Setting Your Theme (consulte <a href="#">Configurando o seu Tema</a> na página 801).</p>

Field	Description
Enable Shared Addresses	<p>Select this option to turn on sharing of the top-level address records in account, contact, dealer, and partner records. If this option is deselected, then only unshared address functionality is available in account, contact, dealer, and partner records. For more information on shared addresses, see <a href="#">Addresses</a>.</p> <p><b>NOTE:</b> If shared addresses are turned on, then review the information in <a href="#">Considerations When Turning Off Shared Addresses</a> (consulte <a href="#">Considerações ao desativar endereços compartilhados na página 1280</a>) and complete the procedure in <a href="#">Updating User Access and the Manage Addresses Privilege Before Turning Off Shared Addresses</a> (consulte <a href="#">Atualizando o acesso do usuário e o privilégio de gerenciar endereços antes de desativar endereços compartilhados na página 1281</a>) before you turn off shared addresses. Shared addresses are not compatible with prepackaged Oracle product integrations such as an Oracle Process Integration Pack (PIP). If you are using a PIP, such as Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM On Demand and Oracle E-Business Suite PIP, do not select the Enable Shared Addresses setting.</p>
Validate Shared Addresses	<p>Select this option to validate shared addresses in a company. If this option is selected, then users can select shared addresses to add to the account, contact, dealer, or partner records. Nonvalidated addresses are filtered from account, contact, dealer and partner records, and the New address button is disabled in these records.</p> <p>If Validate Shared Addresses is deselected, then all addresses are available on account, contact, dealer or partner records (that is, no filtering takes place and the New address button is enabled in these records for users with the necessary privileges).</p> <p>For more information on validating addresses, see <a href="#">Marking Shared Addresses as Validated</a> (consulte <a href="#">Marcando endereços compartilhados como validados na página 376</a>).</p>
Enable Enhanced View for Tabs	<p>Select this check box to enable enhanced functionality, for example, sorting and filtering in the related information sections on record Detail pages where the related information sections appear as tabs. For more information about the actions that users can perform when this check box is selected, see <a href="#">About the Enhanced View for Related Information Tabs</a> (consulte <a href="#">Sobre a View Aprimorada para Guias de Informações Relacionadas na página 78</a>).</p> <p>The Enable Enhanced View for Tabs check box is deselected by default.</p>

Field	Description
Enable Classic Theme Paging for Tabs	<p>Select this check box to allow users to scroll through the related information tabs on record Detail pages one set of tabs at a time rather than scrolling through the tabs one at a time, which is the default behavior. This setting applies only for classic themes.</p> <p>The Enable Classic Theme Paging for Tabs check box is deselected by default.</p>
Order Usage	<p>Select how users work with orders and order items in Oracle CRM On Demand.</p> <p>If you select the CRM On Demand Order Management value, then users can use order management in Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.</p> <p>If you select the Ebiz PIP Integration value, then users can use the Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM On Demand and Oracle E-Business Suite integration solution.</p> <p>Ebiz PIP Integration is the Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM On Demand and Oracle E-Business Suite integration solution, and therefore this field is not available to Oracle CRM On Demand Order Management. For more information on Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM On Demand and Oracle E-Business Suite, contact Customer Care.</p> <p>Users require the Enable Order Access privilege in their role to use the order functionality for either of these purposes.</p> <p>For more information on choosing the order management type, see About EBIZ PIP Integration and Oracle CRM On Demand Order Management (consulte <a href="#">Integração Ebiz PIP e Gerenciamento de ordem do Oracle CRM On Demand</a> na página 691).</p>

Field	Description
Record-Type Lists in Lookup Windows	<p>Select how you can search for records in Lookup windows:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Enabled.</b> For this setting, the following happens: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ A set of predefined lists that users can use to restrict their searches is available in the <i>record type</i> List field in Lookup windows for top-level record types, where <i>record type</i> is the name of the type of record that the user is searching for.</li> <li>■ The Show Context-Sensitive List as Lookup Window Default check box is available in the Search Layout Wizard. The check box enables you to specify that any available context-sensitive lists appear before the other lists in the <i>record type</i> List field in Lookup windows. The first list in the set of lists in the <i>record type</i> List field is active when the Lookup window opens.</li> </ul> </li> <li>■ <b>Mixed:</b> For this setting, the following happens: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ The <i>record type</i> List field is available in the Lookup windows that display <i>record type</i> List fields, and the initial search for a record of a given record type is performed on all records of that record type that the user can access.</li> </ul> </li> <li>■ <b>Disabled:</b> For this setting, the following happens: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ The <i>record type</i> List field is not available in any Lookup windows, and the initial search for a record of a given record type is performed on all records of that record type that the user can access.</li> </ul> </li> </ul> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> se você marcar Desativado nas Listas de Tipo de Registro no menu Janelas de Pesquisa no perfil da empresa depois de configurar as apresentações de pesquisa, a caixa de seleção Mostrar Lista Sensível ao Contexto como Padrão da Janela de Pesquisa não estará mais disponível no Assistente de apresentação da pesquisa. Além disso, as listas sensíveis ao contexto também não estarão disponíveis nas janelas de pesquisa, e a pesquisa inicial de um registro de determinado tipo nessas janelas será executada em todos os registros desse tipo que o usuário pode acessar, independentemente de a opção Mostrar listas sensíveis ao contexto como padrão da janela de pesquisa ter sido ou não selecionada anteriormente. No entanto, o Oracle CRM On Demand armazena a configuração da caixa de seleção Mostrar lista sensível ao contexto como janela de pesquisa padrão para cada apresentação de pesquisa. Se você selecionar posteriormente Ativado ou Misto nas Listas de Tipos de Registro no menu Janelas de Pesquisa no perfil da empresa novamente, a configuração da caixa de seleção Mostrar Lista Sensível ao Contexto como Janela de Pesquisa Padrão para cada apresentação de pesquisa será restaurada e se tornará efetiva novamente.</p>

Field	Description
Enable Province Picklist for Canadian Addresses	Select this option to display a list of values in Province field when using the Canada address template. By default, this option is deselected.
Enable Personalization of Individual Dynamic Page Layouts	<p>This check box is deselected by default and determines how users can personalize the layout of related information sections on Detail pages where dynamic layouts are used, as follows:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ When the check box is deselected, a user can create only one personalized layout of the related information sections for a record type. After a user personalizes the layout of the related information sections on the Detail page for a record type, the user sees the same set of related information sections on the Detail page of all records of that type regardless of the value that is selected in the picklist field that determines the dynamic rendering of the page layout.</li> <li>■ When the check box is selected, a user can create a personalized layout of the related information sections for each value in the picklist field that determines the dynamic rendering of the page layout.</li> </ul> <p><b>NOTE:</b> To personalize related information layouts, users must have the <a href="#">Personalize Detail Page - Related Information</a> privilege in their role.</p> <p>For information about what happens if you change the setting in this check box, see <a href="#">How Personalized Related Information Layouts Interact with Page Layouts for Roles</a> (consulte <a href="#">Como as Apresentações das Informações Relacionadas Personalizadas Interagem com as Apresentações de Páginas para Funções</a> na página 1414).</p> <p><b>NOTE:</b> The <a href="#">Enable Personalization of Individual Dynamic Page Layouts</a> setting applies only to the personalization of related information layouts. It does not apply to the personalization of field layouts for record pages. Users who have the <a href="#">Personalize Detail Page - Fields</a> privilege can personalize their field layouts for individual dynamic page layouts even if the <a href="#">Enable Personalization of Individual Dynamic Page Layouts</a> check box is not selected. For more information about personalizing field layouts, see <a href="#">Personalizing Field Layouts</a> (consulte <a href="#">Personalizando as Apresentações de Campo</a> na página 813).</p>

Field	Description
Enable Language Translation Support for Web Applets	<p>Select this check box if you want to enable the functionality that allows you to enter translated names for custom Web applets and for the applets that display custom reports on record-type homepages and on My Homepage. For more information, see <a href="#">Translating Web Applet and Custom Report Names</a> (consulte <a href="#">Traduzindo os Nomes de Applets da Web e de Relatórios Personalizados</a> na página 1385).</p> <p>The Enable Language Translation Support for Web Applets check box is deselected by default.</p> <p><b>NOTE:</b> The Enable Language Translation Support for Web Applets check box applies only to custom Web applets and the applets that display custom reports on record-type homepages and on My Homepage. It does not enable or disable the functionality that allows you to enter translated names for other elements in Oracle CRM On Demand, such as field names, role names, access profile names, and so on.</p>
Enable Language Translation Support for Workflow Cancel Save Message	<p>Select this check box to enable the functionality that allows you to enter translated versions of the custom error messages that are returned to users or Web services if the condition on a workflow rule is not met and the Cancel Save check box is selected for the rule. For information about entering translated versions of the custom error messages, see <a href="#">Canceling Workflow Save Operations</a> (consulte <a href="#">Cancelando operações de gravação de workflow</a> na página 1641).</p> <p>The Enable Language Translation Support for Workflow Cancel Save Message check box is deselected by default.</p> <p><b>NOTE:</b> If workflow rules with custom error messages already exist when you select this check box, then the custom messages for those rules continue to appear in the default company language and in the default font for all users, regardless of the user's language, until you enter translated versions of the message for the existing rules.</p>
Exclude Vehicle/Asset Records from Portfolio Accounts	<p>If this setting is selected, then vehicle and asset records are excluded from all Portfolio Account listings. Before Release 29, vehicle and asset records were included in Portfolio Account listings. From Release 29, if the check box is selected, only records with a value of Portfolio in the Asset Type field are included in listings.</p> <p>If the check box is deselected, vehicle and asset records are included in all Portfolio Account listings. This check box is deselected by default.</p> <p>From Release 33, if the check box is selected, then only records with a value of Portfolio in the Asset Type field are included in reports that use the Portfolio-related subject areas.</p>

Field	Description
Enable Automatic Update of Opportunity Totals	<p>The Enable Automatic Update of Opportunity Totals check box is deselected by default. The behavior of this setting is as follows:</p> <p>If this check box is selected, then the revenue and expected revenue on an opportunity are updated automatically when any of the following events occur:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ A product is added to the opportunity through any channel.</li> <li>■ A product is removed from the opportunity through any channel.</li> <li>■ The details of a product that is linked to the opportunity are updated through any channel.</li> </ul> <p>If this check box is not selected, then the revenue and expected revenue on an opportunity are not updated automatically when a product is added to or removed from the opportunity, or the details of a product that is linked to the opportunity are updated. To update the revenue on the opportunity after any such change, a user must click the Update Opportunity Totals button in the title bar of the Opportunity Product Revenues section in the Opportunity Detail page.</p> <p><b>NOTE:</b> If the Enable Automatic Update of Opportunity Totals check box is selected on the company profile, then the Update Opportunity Totals button does not appear in the title bar of the Opportunity Product Revenues section in the Opportunity Detail page.</p>
Allow Unicode Characters in Email Fields	<p>If this check box is selected, then you can use most Unicode (UTF-8) characters in the address in the Email field on the Contact and Lead record types only, in both the local part of the address and the domain name.</p> <p>You can update the Email field in the user interface by using any of the following utilities:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Import Assistant</li> <li>■ Oracle Data Loader On Demand</li> <li>■ Web services</li> <li>■ Update Values action on a workflow</li> </ul> <p><b>NOTE:</b> For information about the characters that are supported for use in email addresses, see <a href="#">About Special Characters in Email Addresses (consulte Sobre Caracteres Especiais em Endereços de E-mail na página 65)</a>.</p>

Field	Description
Freeze List Column Header	<p>This picklist determines how users view column headers for lists and search results in Oracle CRM On Demand. You can select the following values:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>■ <b>On.</b> When users scroll down a list of records, and the column header row reaches the top of the browser window, the column labels are always visible.</li><li>■ <b>Off.</b> When users scroll down a list of records and the column header row reaches the top of the browser window, the column labels are no longer visible.</li></ul> <p>This functionality can be turned on or off at company level and at user level. The setting at user level overrides the setting for the company.</p> <p>The default value for this setting is Off.</p>
Export Request Expiry (Days)	<p>This field determines the length of time that export request records are retained in Oracle CRM On Demand before they are automatically purged. The retention period is specified in days. The default value is 60, but you can change this value. The minimum retention period that you can specify is one day. If you want the export request records to be retained indefinitely, then set the value to 0 (zero).</p> <p><b>NOTE:</b> Export request records are not included in the calculation of your company's record allotment usage.</p> <p>The retention period applies to export requests that are submitted through List pages, as well as export requests that are submitted through the Data Export Assistant.</p>

Field	Description
Export Request Attachment Expiry (Days)	<p>This field specifies the number of days that the attachments containing the output from export requests are retained in Oracle CRM On Demand before they are automatically purged. The default value is 7, but you can change this value. The valid values are 1 through 366.</p> <p>The retention period applies to attachments for export requests that are submitted through List pages, as well as attachments for export requests that are submitted through the Data Export Assistant.</p> <p><b>NOTE:</b> Users who have the Delete Export Request Attachments privilege in their role can manually delete an export request attachment before it is purged, regardless of the value that is set in this field. After a user deletes an export request attachment, the attachment cannot be retrieved.</p> <p>If you enter a value that is greater than 7 in this field, then the export request attachments that are retained are included in the calculation of the amount of storage used by your company, and after the file allotment limit is reached, export requests will fail. If the value in this field is less than or equal to 7, then the export request attachments are not included in the calculation of the amount of storage used by your company, and export requests will not fail as a result of the file allotment being reached.</p> <p><b>NOTE:</b> After an export request is deleted, it is not possible to access the attachment for the request. Therefore, it is recommended that you do not enter a value in this field that is greater than the value in the Export Request Expiry (Days) field, unless that field is set to 0 (zero).</p>
Email Expiry (Days)	<p>This field determines the length of time that the emails sent by Oracle CRM On Demand are retained before they are automatically purged. The retention period is specified in days. The default value is 30, but you can change this value. The minimum retention period that you can specify is one day. If you want the emails to be retained indefinitely, then set the value to 0 (zero).</p> <p><b>NOTE:</b> Sent emails are not included in the calculation of your company's record allotment usage.</p>

Field	Description
Email Attachment Expiry (Days)	<p>This field specifies the number of days that the attachments to emails sent by Oracle CRM On Demand are retained before they are automatically purged. The default is 7, but you can change this value. The valid values are 1 through 366.</p> <p>If you enter a value that is greater than 7 in this field, then the email attachments that are retained are included in the calculation of the amount of storage used by your company, and after the file allotment limit is reached, Send Email workflow actions for scheduled events for the Analytics record type will fail. If the value in this field is less than or equal to 7, then the email attachments are not included in the calculation of the amount of storage used by your company, and Send Email workflow actions for scheduled events for the Analytics record type will not fail as a result of the file allotment being reached.</p> <p><b>NOTE:</b> After a sent email is deleted, it is not possible to access the attachment for the email. Therefore, it is recommended that you do not enter a value in this field that is greater than the value in the Email Expiry (Days) field, unless that field is set to 0 (zero).</p>
Store Email in Lower Case	<p>The Store Email in Lower Case check box is selected by default. The behavior of this setting is as follows:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ If this check box is selected, then any uppercase characters in email addresses are stored in lowercase.</li> <li>■ If this check box is deselected, then any uppercase characters in email addresses are stored in uppercase.</li> </ul> <p><b>NOTE:</b> Lowercase characters in email addresses are always stored in lowercase.</p> <p>This setting applies to all email addresses that are added to Oracle CRM On Demand, regardless of the channel through which the addresses are added.</p> <p><b>NOTE:</b> If your company saved email addresses in mixed case in the past, and if the Store Email in Lower Case check box is selected, then errors can occur when you attempt to use Web services requests or REST API requests on records such as user and contact records where the email addresses are in mixed case. If such issues arise, and if your company wants to store all email addresses in lowercase, then you must update the email addresses that are currently stored in mixed case and change them to lowercase. To edit the email addresses, you must first deselect the Store Email in Lower Case check box. After you finish editing the email addresses, select the Store Email in Lower Case check box again.</p>
Enable HTML Formatting	<p>The setting in this check box determines whether HTML formatting is supported in fields of the Note field type. For more information, see <a href="#">About the HTML Editor (na página 66)</a>.</p>

Field	Description
Keep Disabled Picklist Value On Update	<p>The setting in this check box determines the following:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Whether a disabled picklist value can remain in a field on a record when a user updates the field inline or edits the record through the user interface.</li> <li>■ Whether the Import Assistant can update a multi-select picklist field with a list of values that includes one or more disabled values that are already selected in the field.</li> </ul> <p>For information about the behavior that this setting controls, see About the Keep Disabled Picklist Value on Update Setting (consulte <a href="#">Sobre a Configuração Manter o Valor da Lista de Opções Desativada na Atualização</a> na página 1348).</p>
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	<p>Select this check box if you want to make sure that the relationship between a product and its product category is always correct. By default, this check box is deselected, and users can save a record on which the product and the product category are not related.</p> <p>If you select this check box, then for the following record types, users receive an error message if they try to save a record on which the product category and the product are not associated with each other:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Account Revenue</li> <li>■ Accreditation</li> <li>■ Certification</li> <li>■ Contact Revenue</li> <li>■ Course</li> <li>■ Exam</li> <li>■ Opportunity Product Revenue</li> </ul>

### Definindo as Configurações de Semana de Trabalho e Calendário da Empresa

A tabela a seguir descreve como configurar a seção Configurações de Semana de Trabalho e Calendário da Empresa na página Perfil da Empresa do Oracle CRM On Demand.

**OBSERVAÇÃO:** Alguns campos adicionais poderão ser exibidos se a empresa tiver determinados recursos ativados.

Campo	Descrição
Domingo, Segunda, Terça, Quarta, Quinta, Sexta, Sábado	Marque uma caixa de seleção para cada dia útil de sua semana de trabalho do calendário. Você deve marcar, pelo menos, uma caixa de seleção.
Exibir Eventos no Calendário	<p>Quando essa configuração está marcada, o Oracle CRM On Demand cria, automaticamente, um registro de compromisso associado para todo registro de evento criado. Os usuários com acesso ao tipo de registro Evento podem exibir seus compromissos associados do evento no calendário do Oracle CRM On Demand. As atualizações aos eventos ou compromissos são mantidas sincronizadas. Para obter mais informações sobre a sincronização de eventos e de compromissos, consulte <a href="#">Sobre a Sincronização de Eventos e de Compromissos</a> (consulte <a href="#">Sobre a Sincronização do Evento e do Compromisso</a> na página 247).</p> <p>Se essa configuração nunca estiver marcada, apenas os compromissos que não foram automaticamente criados quando um evento foi criado serão exibidos na seção Calendário e o Oracle CRM On Demand não criará, automaticamente, um compromisso associado para nenhum novo evento.</p> <p>No entanto, se o administrador marcar essa configuração por um período de tempo e optar por desmarcá-la depois, todos os compromissos existentes que tiverem sido automaticamente criados permanecerão. Quando um evento é atualizado, o Oracle CRM On Demand continua a sincronizar com o compromisso associado do evento. Se o evento for excluído, o compromisso também será excluído.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> se essa configuração for ativada, um registro de compromisso de evento adicional será criado no banco de dados para cada registro de evento criado. Isso afeta o desempenho ao importar eventos devido aos registros adicionais criados. Além disso, se essa configuração for ativada, um registro de equipe de evento adicional será criado no banco de dados para cada usuário adicionado ao compromisso de evento. Isso afeta o desempenho ao importar usuários do compromisso (quando o arquivo importado tem compromissos de evento) devido aos registros adicionais criados.</p>
A Semana do Calendário Começa em	<p>Esse campo exibe o dia que é mostrado por padrão como o primeiro dia da semana nas exibições de calendário de todos os usuários e nos seletores de data em que os usuários selecionam valores para os campos de data no Oracle CRM On Demand. Por padrão, Domingo está selecionado. É possível selecionar um dia de início diferente para a semana.</p> <p>Os usuários também podem substituir a configuração da empresa para o dia de início da semana, selecionando um dia diferente nas configurações do seu calendário.</p>
Hora de Início das Horas Úteis	Informe uma hora na qual seu dia útil começa. O formato de hora pode variar de acordo com a localidade de seu país.
Hora de Término das Horas Úteis	Informe uma hora na qual seu dia útil termina. O formato de hora pode variar de acordo com a localidade de seu país.

Campo	Descrição
Notificação de Atividade	<p>Esta configuração determina se os usuários poderão receber notificações de atividade. Ela pode ter os seguintes valores:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Nenhum.</b> Os usuários não recebem notificações, a menos que substituam essa configuração na página Configurações de Calendário Padrão. Esta é a configuração padrão.</li> <li>■ <b>E-mail.</b> Os usuários receberão notificações por e-mail, a menos que substituam essa configuração na página Configurações de Calendário Padrão.</li> <li>■ <b>Lembrete Pop-up:</b> os usuários receberão notificações em uma janela pop-up, a menos que substituam essa configuração na página Configurações Padrão do Calendário.</li> <li>■ <b>E-mail e Lembrete Pop-up:</b> os usuários receberão notificações por e-mail e em uma janela pop-up, a menos que substituam essa configuração na página Configurações Padrão do Calendário.</li> </ul> <p>Os usuários navegam até a página Configurações de Calendário Padrão clicando em Minha Configuração, Configurações de Calendário e Calendário Padrão.</p>

### Definindo Configurações de Lead

A tabela a seguir descreve como configurar a seção Configurações de Lead na página Perfil da Empresa do Oracle CRM On Demand.

**OBSERVAÇÃO:** Alguns campos adicionais poderão ser exibidos se a empresa tiver determinados recursos ativados.

Campo	Descrição
Converter Apenas Objetos Relacionados Editáveis	<p>Se você marcar esta caixa de seleção, os usuários poderão converter leads em outros tipos de registro, como contas, contatos, registros de negócios ou oportunidades, mesmo que o usuário que está executando a conversão não tenha acesso de edição a todas as atividades e registros de objetos personalizados necessários para as conversões. No entanto, só as atividades e os registros de objetos personalizados a que o usuário tem acesso de edição estão vinculados ao registro de lead convertido. Para obter mais informações sobre as configurações necessárias para a conversão de leads, consulte <a href="#">Configurações de função e de perfil de acesso para converter leads</a> (consulte <a href="#">Configurações do perfil de acesso e da função para converter leads</a> na página 276).</p> <p>Se você não marcar esta caixa de seleção, o usuário que estiver executando a conversão deverá ter acesso de edição a todas as atividades vinculadas ao lead e a todos os registros de objetos personalizados selecionados para a conversão. Caso contrário, a conversão de lead não será bem-sucedida. Esta é a configuração padrão.</p>

Campo	Descrição
Ativar Nome Completo do Proprietário, Classificação e Vendedor Como Obrigatórios para Qualificar um Lead	<p>Se você marcar esta caixa de seleção, os campos Nome Completo do Proprietário, Classificação e Vendedor serão obrigatórios no registro do Lead durante a qualificação do lead. Esta é a configuração padrão.</p> <p>Se você não marcar esta caixa de seleção, esses campos não serão obrigatórios para qualificar um lead.</p>
Atualizar Campo Vendedor Automaticamente ao Associar Conta no Registro de Lead	<p>Se você marcar esta caixa de seleção, o Oracle CRM On Demand atualizará o campo Vendedor em um lead quando uma conta associada ao lead for atualizada, seja por meio da interface do usuário, da ferramenta de importação, de workflows ou de serviços Web. Esta é a configuração padrão.</p> <p>Se você não marcar esta caixa de seleção, o Oracle CRM On Demand não atualizará o campo Vendedor.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> Se um usuário clicar no botão Converter em uma página de Detalhe do Lead para associar um lead a uma conta existente, o Oracle CRM On Demand não atualizará o campo Vendedor.</p>

### Definindo as Configurações de Tema da Empresa

A tabela a seguir descreve como configurar a seção Configuração de Tema da Empresa na página Perfil da Empresa do Oracle CRM On Demand.

**OBSERVAÇÃO:** Alguns campos adicionais poderão ser exibidos se a empresa tiver determinados recursos ativados.

Campo	Descrição
Tema Padrão	<p>O tema determina a aparência e o aspecto do Oracle CRM On Demand. O tema padrão é automaticamente usado quando você se conecta no Oracle CRM On Demand usando um desktop ou um laptop. Quando o Oracle CRM On Demand é configurado pela primeira vez para uma nova empresa, o tema padrão é Oracle. Para alterar o tema, clique na lista Nome do tema e selecione o tema desejado para a empresa. Os usuários também poderão substituir essa configuração quando editarem suas preferências pessoais.</p> <p>Os temas não influenciam no comportamento do Oracle CRM On Demand. Os administradores da empresa podem criar temas personalizados no Oracle CRM On Demand. Entre em contato com o administrador da sua empresa se desejar enviar seus próprios temas para usar no Oracle CRM On Demand.</p>
Tema de Tablet	<p>Essa configuração determina qual tema será automaticamente usado quando um usuário se conectar no Oracle CRM On Demand usando um tablet ou outro dispositivo de toque na tela, desde que o tablet ou dispositivo de toque na tela seja detectado pelo Oracle CRM On Demand. Essa configuração é opcional.</p>

### Definindo as Configurações de Visibilidade dos Dados da Empresa

A tabela a seguir descreve como configurar a seção Configurações de Visibilidade dos Dados na página Perfil da Empresa do Oracle CRM On Demand.

**OBSERVAÇÃO:** Alguns campos adicionais poderão ser exibidos se a empresa tiver determinados recursos ativados.

Campo	Descrição
<p>Visibilidade do gerente ativada</p>	<p>Quando um gerente exibe uma lista de registros configurados para pesquisar o conjunto de registros <i>Todos os registros que posso ver</i>, como a lista Todas as contas, o Oracle CRM On Demand exibe a lista de registros da seguinte maneira:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Se a opção Visibilidade do gerente ativada estiver selecionada, a lista incluirá os registros aos quais os subordinados do gerente têm acesso.</li> <li>■ Se a opção Visibilidade do gerente ativada não estiver selecionada, a lista não incluirá os registros aos quais os subordinados do gerente têm acesso, a menos que a configuração <i>É possível ler todos os registros na função do gerente</i> seja selecionada para o tipo de registro relevante.</li> </ul> <p>Quando um gerente seleciona a opção <i>Todos os registros que posso ver</i> em uma pesquisa avançada, o Oracle CRM On Demand pesquisa o conjunto de registros da seguinte maneira:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Se a opção Visibilidade do gerente ativada estiver selecionada, o conjunto de registros que o Oracle CRM On Demand pesquisará incluirá os registros aos quais os subordinados do gerente têm acesso.</li> <li>■ Se a opção Visibilidade do gerente ativada não estiver selecionada, o conjunto de registros que o Oracle CRM On Demand pesquisará não incluirá os registros aos quais os subordinados do gerente têm acesso, a menos que a configuração <i>É possível ler todos os registros na função do gerente</i> seja selecionada para o tipo de registro relevante.</li> </ul> <p>O gerente de um usuário é especificado no campo Superior hierárquico ou no campo Superior hierárquico (apelido) da página Detalhe do usuário, dependendo de qual campo é exibido na página.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> Desmarcar a opção Visibilidade do gerente ativada não impede os gerentes de acessar os registros pertencentes a seus subordinados. Os gerentes sempre têm acesso aos registros de seus subordinados, independentemente da configuração desta opção.</p>
<p>Ativar Herança da Equipe-Pai para o Contato</p>	<p>Marque essa caixa de seleção para que as equipes de contatos herdem automaticamente os membros da equipe de contas quando os contatos estão relacionados a contas. Esta caixa de seleção fica desmarcada por padrão para todas as novas empresas.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> depois de alterar a configuração nessa caixa de seleção, os usuários deverão sair do Oracle CRM On Demand e entrar novamente para ver o novo comportamento do recurso de herança da equipe.</p> <p>Para obter mais informações sobre a herança da equipe, consulte <a href="#">Sobre Propagação de Acesso por Meio da Herança da Equipe</a> (consulte <a href="#">Sobre Propagação de acesso através da herança da equipe</a> na página 1511).</p>
<p>Ativar Herança da Equipe-Pai para a Oportunidade</p>	<p>Marque essa caixa de seleção para que as equipes de oportunidades herdem automaticamente os membros da equipe de contas quando as oportunidades estão relacionados a contas. Esta caixa de seleção fica desmarcada por padrão para todas as novas empresas.</p>

Campo	Descrição
	<p><b>OBSERVAÇÃO:</b> depois de alterar a configuração nessa caixa de seleção, os usuários deverão sair do Oracle CRM On Demand e entrar novamente para ver o novo comportamento do recurso de herança da equipe.</p> <p>Para obter mais informações sobre a herança da equipe, consulte Sobre a Propagação de Acesso por Meio da Herança da Equipe (consulte <a href="#">Sobre Propagação de acesso através da herança da equipe</a> na página 1511).</p>
Atribuição padrão do grupo	<p>Selecione esta opção para permitir que membros do grupo compartilhem a propriedade de contas, atividades, contatos, famílias, oportunidades e carteiras. Para obter mais informações, consulte <a href="#">Gerenciamento de grupo (na página 1568)</a>.</p>
Ativar livros	<p>Controla se o Seletor de livros exibe livros personalizados. Se esta caixa de seleção estiver marcada, o Seletor de livros exibirá apenas os livros de usuário e os livros para representantes, se eles existirem.</p> <p><b>CUIDADO:</b> não selecione a opção Ativar livros até criar a sua hierarquia de livros. Essa opção não poderá ser desmarcada depois de selecionada. No entanto, você poderá fazer alterações na sua hierarquia de livros depois que a opção tiver sido selecionada.</p>
Exibir Seletor de livros	<p>Ativa ou desativa o Seletor de livros, que você pode usar para refinar pesquisas de registros de um usuário específico, representante ou livros personalizados.</p>
Ativar a Mesclagem de Livros de Registros Duplicados	<p>Essa configuração se aplica apenas se sua empresa usar a funcionalidade de livro no Oracle CRM On Demand. Para obter informações sobre a funcionalidade de livro, consulte Gerenciamento de Livro (consulte <a href="#">Book Management</a> na página 1527).</p> <p>Quando os usuários mesclam registros, os livros associados ao registro principal sempre são mantidos, mas os livros associados somente aos registros duplicados não são associados automaticamente ao registro principal. A caixa de seleção Ativar Mesclagem de Livros de Registros Duplicados determina se o usuário que mescla os registros pode optar por associar os livros dos registros duplicados ao registro principal, como se segue:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Se a caixa de seleção for marcada, o Oracle CRM On Demand solicitará que o usuário especifique se os livros associados aos registros duplicados devem ser associados ao registro principal.</li> <li>■ Se a caixa de seleção for desmarcada, o usuário não poderá especificar se os livros associados aos registros duplicados devem ser associados ao registro principal.</li> </ul> <p>A caixa de seleção é desmarcada por padrão. Para obter mais informações sobre como mesclar registros duplicados no Oracle CRM On Demand, consulte Mesclando Registros (consulte <a href="#">Merging Records</a> na página 163).</p>

Campo	Descrição
Exibir Hierarquia de Livros Pai no Seletor de Livros	<p>Essa configuração se aplica apenas se sua empresa usar a funcionalidade de livro no Oracle CRM On Demand. Para obter informações sobre a funcionalidade de livro, consulte Gerenciamento de Livro (consulte <a href="#">Book Management</a> na página 1527).</p> <p>A página Seletor de Livros permite que usuários exibam somente os livros e sublivros associados. No entanto, ao permitir que usuários exibam a hierarquia inteira de livros, os usuários têm contexto para livros específicos dentro da empresa. A caixa de seleção Exibir Hierarquia do Livro Pai no Seletor de Livros determina como os livros e as hierarquias são exibidos no Seletor de Livros, da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Se a caixa de seleção estiver desmarcada, o Seletor de Livros só exibirá livros e sublivros quando o usuário for um membro.</li> <li>■ Se a caixa de seleção estiver desmarcada, o Seletor de Livros exibirá os livros e sublivros, quando o usuário for um membro, e todos os nós superiores na hierarquia de livros. Se a configuração <a href="#">É possível Ler Todos os Registros dos livros</a> estiver selecionada, o usuário poderá expandir e exibir todos os nós na hierarquia de livros. Os nomes dos livros dos quais o usuário é membro e seus sublivros são exibidos em preto. Os nós superiores de que o usuário não é membro são exibidos em vermelho.</li> </ul> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> a configuração afeta o Seletor de Livros nas páginas em que um filtro ou uma pesquisa de registros é aplicada. Por exemplo, a Pesquisa da Barra de Ação, a Pesquisa Avançada, o Gerenciamento de Listas, Janelas de Pesquisa, Relatórios e Dashboards.</p>

### Definindo as Configurações de Integração

A tabela a seguir descreve como configurar a seção Configurações de Integração na página Perfil da Empresa do Oracle CRM On Demand.

**OBSERVAÇÃO:** Alguns campos adicionais poderão ser exibidos se a empresa tiver determinados recursos ativados.

Campo	Descrição
Evento de integração ativado	Se você é um novo cliente, o evento de integração é habilitado automaticamente. No entanto, se você for um cliente existente, a funcionalidade do evento de integração do Oracle CRM On Demand deverá ser configurada por Atendimento ao cliente e pelo administrador da sua empresa. Entre em contato com o Atendimento ao cliente para solicitar suporte para Administração do evento de integração e para especificar o tamanho máximo total das filas de evento de integração necessário.
Web Services R16 - Modo de compatibilidade	Controla se as solicitações de serviços Web que contêm os tokens Nome de usuário e Senha são processadas como solicitações sem estado ou com estado, como no Oracle CRM On Demand Versão 16 e anteriores. Esta caixa de seleção fica desmarcada por padrão para todas as novas empresas.

Campo	Descrição
Importar Valores em Branco Contidos em Várias Listas de Opções	<p>Essa configuração determina se um campo da lista de opções de múltipla seleção que contém um valor em um registro pode ser atualizado para um valor nulo quando o registro for atualizado por meio de uma operação de importação.</p> <p>Por padrão, essa caixa de seleção e a caixa de seleção correspondente no Assistente de Importação ficam desmarcadas, e os campos da lista de opções de múltipla seleção não podem ser atualizados para valores nulos durante uma operação de importação. No entanto, os usuários podem marcar a caixa de seleção no Assistente de Importação se quiserem permitir que os campos da lista de opções de múltipla seleção sejam atualizados para valores nulos por meio da operação de importação.</p> <p>Se você marcar essa caixa de seleção no perfil da empresa, a caixa de seleção correspondente no Assistente de Importação também será marcada automaticamente, e os campos da lista de opções de múltipla seleção poderão ser atualizados para valores nulos por meio de uma operação de importação. Os usuários podem desmarcar a caixa de seleção no Assistente de Importação se não quiserem permitir que campos da lista de opções de múltipla seleção sejam atualizados com valores nulos por meio de uma operação de importação.</p>
Ativar workflow	<p>Se a sua empresa tiver sido configurada para permitir workflow, esta configuração será exibida. Essa configuração poderá ser ativada depois que você tiver criado as condições de workflow que deseja implantar.</p>
Incluir URL do Weblink em Arquivos de Exportação	<p>Esta configuração determina o valor padrão da caixa de seleção Incluir URL do Weblink em Arquivos de Exportação no Assistente de Exportação ou na página Lista de Exportação.</p> <p>O comportamento dessa configuração é o seguinte:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Se esta caixa de seleção estiver marcada, por padrão a caixa de seleção Incluir URL do Weblink em Arquivos de Exportação estará marcada no Assistente de Exportação ou na página Lista de Exportação. Quando uma exportação é executada, esse valor especifica que os URLs são incluídos no arquivo CSV exportado.</li> <li>■ Se esta caixa de seleção não estiver marcada, por padrão a caixa de seleção Incluir URL do Weblink em Arquivos de Exportação não estará marcada no Assistente de Exportação nem na página Lista de Exportação. Quando uma exportação é executada, esse valor especifica que os URLs são excluídos do arquivo CSV exportado.</li> </ul> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> ao executar cada exportação, o usuário pode optar por marcar ou desmarcar a caixa de seleção Incluir URL do Weblink em Arquivo de Exportação.</p>

### Definindo as Configurações de Segurança da Empresa

A tabela a seguir descreve como configurar a seção Configurações de Segurança da Empresa na página Perfil da Empresa do Oracle CRM On Demand.

**OBSERVAÇÃO:** Alguns campos adicionais poderão ser exibidos se a empresa tiver determinados recursos ativados.

Campo	Descrição
Tempo limite de inatividade (minutos)	<p>Este é o tempo permitido em minutos antes da sessão de um usuário ser encerrada por conta da inatividade. Se o valor desse campo estiver em branco, a configuração do tempo limite da sessão interativa será determinada pelo valor Tempo limite de inatividade padrão do sistema. O valor padrão do tempo limite de inatividade padrão do sistema é geralmente 60 minutos. Você pode exibir a configuração Tempo limite de inatividade padrão do sistema na página Perfil da empresa. Esse valor é visível quando você edita a página Perfil da empresa. É recomendado que você informe um valor entre 10 minutos e 90 minutos.</p> <p>A configuração do Tempo limite de inatividade (minutos) também pode determinar o tempo permitido antes que uma sessão não interativa, como uma sessão de serviços Web, seja finalizada devido à inatividade, da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Se o campo Tempo limite de inatividade (minutos) estiver configurado para 10 minutos ou menos, a configuração se aplica a sessões não interativas assim como para sessões interativas.</li> <li>■ Se o campo Tempo limite de inatividade (minutos) estiver configurado para qualquer valor maior do que 10 minutos, a configuração não determina o intervalo de tempo limite de inatividade para sessões não interativas. Nesse caso, o intervalo do tempo limite de inatividade para sessões não interativas será por padrão 10 minutos.</li> <li>■ Se o campo Tempo limite de inatividade (minutos) for deixado em branco, a configuração não determina o intervalo de tempo limite de inatividade para sessões não interativas. Nesse caso, o intervalo de tempo limite de inatividade para sessões não interativas será por padrão 10 minutos, e o valor do Tempo limite de inatividade padrão do sistema determinará o intervalo de tempo limite de inatividade para sessões interativas.</li> </ul> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> a partir da Versão 33, se alguma interação de Respostas do Analytics invocar uma chamada do servidor, o temporizador de intervalo de tempo limite de ociosidade será redefinido.</p>
Aviso de tempo limite de inatividade (minutos)	<p>O tempo em minutos antes que uma mensagem de aviso apareça para o usuário, antes que a sessão de usuário expire. Se o usuário clicar em OK nesta mensagem de aviso, o temporizador do intervalo de tempo limite de inatividade será redefinido. Porém, se o usuário não clicar em OK, a sessão do usuário terminará depois do intervalo de tempo limite de inatividade especificado.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> este aviso não será exibido em Respostas do Analytics.</p> <p>O valor para o Aviso de tempo limite de inatividade (minutos) deve estar entre 1 e o valor indicado no campo Tempo limite de inatividade (minutos). Se você informar 0 como um valor, uma mensagem de aviso não aparecerá.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> A máscara de página que aparece quando a mensagem de aviso é exibida não fornece um mecanismo de segurança.</p>

Campo	Descrição
Tipo de Autenticação	<p>Exibe os tipos de autenticação que são permitidos para sua empresa. Este valor pode ser atribuído apenas pelo Atendimento ao cliente. O administrador da empresa não pode alterar este valor. Os seguintes valores são possíveis:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Somente ID/senha - todos os usuários devem se conectar usando o ID de usuário e a senha do Oracle CRM On Demand.</li> <li>■ Somente aut. unificada SSO - todos os usuários devem se conectar usando o mecanismo de conexão única da sua empresa. Os IDs de usuário e as senhas do Oracle CRM On Demand não são aceitos.</li> <li>■ ID/SENHA us. ou Aut. unif. SSO - o ID do usuário ou a senha para o Oracle CRM On Demand ou a conexão única pode ser usado para conexão com o Oracle CRM On Demand.</li> </ul> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> Se o ID/SENHA do usuário ou o valor de autenticação unificada (SSO) estiver selecionado, as políticas da empresa para senhas no Oracle CRM On Demand continuarão impostas. Portanto, quando uma senha de usuário no Oracle CRM On Demand expira, o Oracle CRM On Demand solicita ao usuário a alteração da senha, mesmo se o usuário se conectar usando a Autenticação unificada (SSO). Todas as outras políticas para senhas no Oracle CRM On Demand também serão impostas, como tamanho mínimo da senha, complexidade obrigatória da senha etc. O Oracle CRM On Demand não gerencia as senhas usadas para Autenticação unificada (SSO).</p> <p>O tipo de autenticação pode ser definido para cada usuário pelo administrador da empresa na página Perfil de usuário. Se o valor do usuário estiver vazio, a configuração de nível da empresa será usada para esse usuário.</p>
Identificador externo para conexão única	<p>O identificador exclusivo da empresa atribuído pelo Atendimento ao cliente quando a Conexão única está configurada para a empresa. Este valor não pode ser alterado pelo administrador da empresa, embora Identificadores externos possam ser definidos para cada usuário na página Perfil de usuário.</p>
Página de conexão para autenticações de ID de usuário/senha	<p>O URL para uma página de conexão personalizada específica da empresa, que substitui a página Conexão do Oracle CRM On Demand padrão. Geralmente, a página é hospedada no servidor Web de uma empresa. O URL deve ser totalmente qualificada - (a URL deve começar com http:// ou https://).</p> <p>Essa página é exibida depois que um usuário desconecta ou que a sessão do usuário é encerrada por causa da inatividade. É responsabilidade da empresa direcionar seus usuários para se conectar inicialmente usando essa página, em vez da página padrão do Oracle CRM On Demand.</p>
Página de conexão para autenticações SSO	<p>O URL para uma página de conexão personalizada específica da empresa, que é exibida depois que um usuário desconecta, ou a sessão do usuário encerra devido à inatividade se o usuário tiver se conectado ao Oracle CRM On Demand originalmente, usando Conexão única. Geralmente, a página é hospedada em um servidor Web da empresa - por exemplo, o portal de</p>

Campo	Descrição
	<p>Conexão única da empresa. O URL deve ser completamente qualificada (começar com http:// ou https://).</p> <p>É responsabilidade da empresa direcionar usuários para se conectar inicialmente, usando a página Conexão SSO, em vez de usar a página padrão Oracle CRM On Demand. Se um usuário que se conectou usando SSO desconectar e essa configuração estiver em branco, uma página genérica será exibida com a mensagem 'Você desconectou'.</p>
Restrições de endereço IP ativadas	Consulte <a href="#">Restringindo o uso para endereços IP (na página 1243)</a> .
Proteção contra falsificação de solicitações entre locais ativada	<p>Ativa um recurso que impede ataques de falsificação de solicitações entre locais. Quando esta caixa de seleção está marcada, os usuários que criam o código personalizado que interage com o Oracle CRM On Demand podem exigir que um token de segurança seja incluído como um parâmetro oculto em seu código. Para obter mais informações sobre a proteção contra falsificação de solicitações entre locais, consulte <a href="#">Sobre a proteção contra falsificação de solicitações entre locais</a> (consulte <a href="#">Sobre Proteção contra falsificação de solicitações entre locais</a> na página 1241).</p> <p>Essa caixa de seleção é marcada por padrão quando sua empresa é configurada para usar o Oracle CRM On Demand, e você não pode alterar a configuração.</p>
Ativar integração IFRAME	<p>Por razões de segurança, esta caixa de seleção permanece desmarcada por padrão, só devendo ser marcada quando isso for obrigatório. Marcando essa caixa de seleção, você permite que os usuários incorporem páginas do Oracle CRM On Demand de um iFRAME na página da Web de outro site. Se os usuários tentarem incorporar o Oracle CRM On Demand em um iFRAME na página da Web de outro site e essa caixa de seleção estiver desmarcada, a página do Oracle CRM On Demand será expandida para que se torne a página-pai. Será necessário selecionar esta configuração se você desejar utilizar o widget Relatórios do Oracle CRM On Demand. Essa configuração não afeta outros widgets do Oracle CRM On Demand incluídos em aplicativos desktop.</p>

Campo	Descrição
Como manipular páginas que podem conter XSS (Cross Site Scripting)	<p>Controla o comportamento da proteção contra XSS (Cross Site Scripting) disponível em alguns navegadores da Web para evitar ataques XSS refletidos. Use esta configuração para determinar como o seu navegador da Web manipula páginas que contêm XSS. Os seguintes valores são possíveis:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Bloqueio.</b> Se um ataque XSS for detectado pelo navegador da Web, a página da Web não será exibida. Esse é o valor padrão e recomendado.</li> <li>■ <b>Corrigir.</b> Se um ataque XSS for detectado pelo navegador da Web, o Oracle CRM On Demand bloqueará o ataque modificando o mínimo possível a página da Web retornada.</li> <li>■ <b>Não fazer nada.</b> Esta configuração não oferece proteção contra XSS. O navegador da Web não tentará detectar um ataque XSS ou ignorará a detecção de XSS na página da Web. É recomendável não usar esta configuração.</li> <li>■ <b>Padrão do navegador.</b> Esta configuração usa o nível de proteção contra XSS padrão do navegador da Web, que poderá ser configurável, bem como variar de um fornecedor para outro.</li> </ul>
Converter valores de texto do URL em links	<p>Ao marcar esta caixa de seleção, os campos de endereço e os valores do campo de texto com o tipo de campo de Texto (Curto) ou Texto (Longo) que comecem com http:// ou https:// são automaticamente convertidos em links da Web. Além disso, quaisquer valores do campo URL na página de detalhes do anexo que comecem com http:// ou https:// também são convertidos automaticamente em links da Web. Por razões de segurança, esta caixa de seleção permanece desmarcada por padrão, só devendo ser marcada quando isso for obrigatório.</p>

### Definindo as Configurações de Visibilidade de Análise

A tabela a seguir descreve como configurar a seção Configurações de Visibilidade de Análise na página Perfil da Empresa do Oracle CRM On Demand.

**OBSERVAÇÃO:** Alguns campos adicionais poderão ser exibidos se a empresa tiver determinados recursos ativados.

Campo	Descrição
Áreas de assunto de relatório	<p>Use esta lista de opções para definir a visibilidade dos usuários que desejam exibir relatórios em tempo real no Analytics. Esses relatórios fornecem análises de dados em tempo real. Você pode selecionar um dos seguintes valores:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Visibilidade do gerente.</b> Permite que os usuários exibam seus próprios dados e os dados diretamente pertencentes a seus subordinados. (Esta é a configuração padrão.)</li> <li>■ <b>Visibilidade da equipe.</b> Permite que os usuários exibam seus próprios dados e os dados compartilhados com eles por suas equipes de Conta e Oportunidade.</li> </ul> <p>Esta configuração por toda a empresa é aplicada, a menos que os usuários definam um valor para a configuração Áreas de assunto de relatório na página Informações pessoais - Detalhes. Para obter mais</p>

Campo	Descrição
	<p>informações sobre relatórios, consulte <a href="#">Analytics (na página 851)</a>, especialmente o tópico Sobre a visibilidade de registros no Analytics (consulte <a href="#">About Visibility to Records in Analytics</a> na página 870).</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> Se desejar restringir a visibilidade a registros em relatórios de tempo real no Analytics, você deverá selecionar um valor nesse campo.</p>
Áreas de assunto histórico	<p>Use esta lista de opções para definir a visibilidade dos usuários que desejam exibir relatórios históricos no Analytics. Esses relatórios fornecem análises históricas ou de tendência ou contêm cálculos mais complexos do que aqueles encontrados em relatórios em tempo real. Você pode selecionar um dos seguintes valores:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Visibilidade do gerente.</b> Permite que os usuários exibam seus próprios dados e os dados diretamente pertencentes a seus subordinados. (Esta é a configuração padrão.)</li> <li>■ <b>Visibilidade da equipe.</b> Permite que os usuários exibam seus próprios dados e os dados compartilhados com eles pelas equipes de Conta e Oportunidade.</li> <li>■ <b>Visibilidade total.</b> Essa configuração combina as exibições de Visibilidade do gerente e da equipe.</li> </ul> <p>Esta configuração por toda a empresa é aplicada, a menos que os usuários definam um valor para a configuração Áreas de assunto histórico nos detalhes de suas informações pessoais. Para obter mais informações sobre relatórios, consulte <a href="#">Analytics (na página 851)</a>, especialmente o tópico Sobre a visibilidade de registros no Analytics (consulte <a href="#">About Visibility to Records in Analytics</a> na página 870).</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> Se desejar restringir a visibilidade a registros em relatórios históricos no Analytics, você deverá selecionar um valor nesse campo.</p>
Item com base em função pode ler todos os registros	<p>Use essa lista de opções para especificar se deseja que o Analytics use a configuração É possível ler todos os registros? de acordo com o tipo de registro, conforme definido na página Acesso ao tipo de registro no Assistente de gestão de funções. Se a configuração Item com base em função pode ler todos os registros tiver sido habilitada por meio do perfil da empresa ou do seu perfil do usuário e se a configuração de visibilidade Pode ler todos os registros tiver sido selecionada pelo seu administrador para a sua função de usuário em um tipo de registro específico, você poderá exibir todos os registros desse tipo no Analytics.</p> <p>Para obter orientação sobre quando e como ativar o Item com base em função pode ler todos os registros, consulte Sobre a configuração Item com base em função pode ler todos os registros (consulte <a href="#">Sobre a configuração Item com base em função pode ler todos os registros</a> na página 800).</p> <p>Se a configuração Item com base em função pode ler todos os registros não estiver habilitada, Analytics usará a visibilidade definida nos campos Áreas de assunto de relatório e Áreas de assunto histórico.</p>

### Definindo as Configurações de Comunicações

A tabela a seguir descreve como configurar a seção Configurações de Comunicações na página Perfil da Empresa do Oracle CRM On Demand.

**OBSERVAÇÃO:** Alguns campos adicionais poderão ser exibidos se a empresa tiver determinados recursos ativados.

Campo	Descrição
Enviar e-mail ao atualizar perfil do usuário	<p>Esta configuração determina quais usuários do Oracle CRM On Demand receberão e-mails de alerta após os campos E-mail, ID de usuário ou Identificador externo para conexão única serem atualizados. Os seguintes valores estão disponíveis:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Todos os usuários.</b> Os e-mails são enviados a todos os usuários do Oracle CRM On Demand. Esta configuração é o padrão e é a configuração recomendada.</li> <li>■ <b>Todos os usuários ativos.</b> Os e-mails são enviados somente a todos os usuários ativos do Oracle CRM On Demand.</li> <li>■ <b>Nenhum usuário.</b> Os e-mails não são enviados a nenhum usuário do Oracle CRM On Demand. Esta configuração é recomendada somente em um ambiente não relacionado à produção.</li> </ul>

### Definindo as Configurações Adicionais do Perfil da Empresa

A tabela a seguir descreve como configurar a seção Informações Adicionais na página Perfil da Empresa do Oracle CRM On Demand.

**OBSERVAÇÃO:** Alguns campos adicionais poderão ser exibidos se a empresa tiver determinados recursos ativados.

Campo	Descrição
Usuários licenciados, Usuários ativos, Usuários inativos	Estes números são somente leitura, exibindo o seu número licenciado de usuários, juntamente com o status atual de usuários.

### Definindo as Configurações do Geocodificador

A tabela a seguir descreve como configurar a seção Geocodificador na página Perfil da Empresa do Oracle CRM On Demand.

**OBSERVAÇÃO:** Alguns campos adicionais poderão ser exibidos se a empresa tiver determinados recursos ativados.

Campo	Descrição
Ativar Geocodificador	<p>Essa configuração permite que o Oracle CRM On Demand use as informações contidas nos registros de endereço para encontrar os valores correspondentes de latitude e longitude para o endereço usando o Oracle Spatial. Se o Oracle CRM On Demand conseguir localizar a latitude e a longitude, ele preencherá os campos correspondentes nos registros de endereço com esses valores. Essa configuração é desmarcada por padrão.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> este campo é somente leitura. Entre em contato com Oracle CRM On Demand Customer Care se precisar alterar essa configuração.</p>

Campo	Descrição
	Para obter mais informações sobre a geocodificação, consulte Sobre a Geocodificação das Informações de Endereço (consulte <a href="#">Sobre as Geocodificação das Informações de Endereço</a> na página 386).

## Verificando status de licenças e usuários ativos

Você pode verificar o status da licença e compará-lo com o número de usuários ativos. É necessária uma licença para cada usuário ativo. (Um *usuário ativo* é aquele que pode acessar a aplicação.)

O número de licenças também determina a quantidade de dados que a aplicação pode armazenar para a sua empresa.

**Antes de começar.** Para executar este procedimento, sua função deve incluir o privilégio Gerenciar empresa.

### Para verificar o status de sua licença e os usuários ativos e inativos

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2 Na seção Empresa - Administração, clique no link Empresa - Administração.
- 3 Na seção Perfil da empresa, clique no link Perfil da empresa.
- 4 Na seção Informações adicionais da página Perfil da empresa, verifique os números de usuários licenciados, ativos e inativos.
  - Se tiver usuários ativos que não precisem mais de acesso à aplicação, você poderá liberar licenças desativando-as. Para obter mais informações sobre a desativação de licenças, consulte [Desativando usuários \(na página 1486\)](#).
  - Para comprar mais licenças, entre em contato com o representante de vendas do Oracle CRM On Demand.

## Sobre as políticas de conexão e de senha

O Oracle CRM On Demand oferece os mais altos níveis de segurança para a sua empresa. As restrições de segurança foram incorporadas para garantir que apenas usuários autorizados tenham acesso a seus dados.

Além disso, você pode aplicar determinadas políticas de conexão, senha e autenticação para elevar o nível de segurança dentro da empresa. Por exemplo, é possível definir o tempo limite de conexão como 15 minutos para atender melhor às políticas de segurança corporativas. E, caso algum dos usuários esqueça a senha, eles podem receber uma nova apenas respondendo um conjunto de perguntas de validação. Como mais uma medida de segurança, você pode especificar o número de horas que uma sessão ativa pode durar. Por exemplo, é possível definir a sessão de conexão ativa de um usuário para durar uma hora. Quando o usuário atinge o limite da sessão ativa e tenta realizar uma ação dentro do Oracle CRM On Demand, ele é forçado a informar suas credenciais de login antes de continuar a sessão.

### Considerações de segurança

Antes de configurar seus controles de conexão e senha, você precisa considerar com atenção suas necessidades de segurança. Algumas das perguntas que você deve responder são:

- Que tipo de ID de usuário você deseja usar?
- Por quanto tempo você deseja que uma senha temporária gerada pelo sistema de um usuário seja válida?
- Qual será o número máximo de tentativas de conexão permitido antes de um usuário ser bloqueado da aplicação?
- Quanto tempo a conexão ficará bloqueada? Com que frequência os usuários devem alterar suas senhas?
- As senhas novas devem ser diferentes das antigas?
- Qual é o tamanho mínimo da senha?

- Quantas perguntas de segurança os usuários devem responder com sucesso para que possam redefinir sua senha caso a esqueçam?
- Quantas perguntas de segurança devem ser respondidas de forma correta para a aplicação redefinir automaticamente a senha de um usuário?
- Deseja permitir que os usuários alterem seus IDs e endereços de e-mail?
- Quanto tempo você deseja que a sessão ativa de um usuário dure?

Ao definir as políticas de conexão e senha, você pode implementá-las nas páginas Empresa - Administração na aplicação.

### Alterações de configuração de senha

Se você fizer alterações nas configurações da senha, o sistema não aplicará as alterações enquanto as senhas atuais não expirarem. Por exemplo, se você alterar o tamanho mínimo da senha para sete a dez caracteres e um usuário já tiver uma senha com sete caracteres, o usuário poderá usar a senha de sete caracteres até ela expirar. Nessa ocasião, o usuário precisará criar uma nova senha de, pelo menos, 10 caracteres.

É melhor definir a política interna e selecionar as configurações antes de adicionar novos usuários ao sistema. No entanto, se precisar fazer uma alteração na sua política de segurança imediatamente, você terá o recurso de redefinir todas as senhas do usuário. Esta ação gera um e-mail para todos os usuários da sua empresa, fornecendo uma nova senha temporária a eles. Você precisa ter o privilégio Gerenciar empresa - Redefinir todas as senhas para fazer isso.

### O que acontece quando os usuários esquecem a senha?

Os usuários que tenham o privilégio Redefinir senha pessoal em sua função podem enviar uma solicitação de redefinição de senha caso a esqueçam. Eles podem usar o link Não consegue acessar sua conta? na página de conexão do Oracle CRM On Demand. Você deve definir o número mínimo de perguntas e respostas de segurança que os usuários devem fornecer para redefinir suas senhas. Quando esse recurso é configurado, os usuários podem redefinir suas próprias senhas do Oracle CRM On Demand sem a intervenção do administrador da empresa.

### Definindo controles de senhas da sua empresa

Você pode definir a política de senha do Oracle CRM On Demand. Por exemplo, é possível definir a política de senha de acordo com os protocolos da sua empresa sobre tamanho de senhas e frequência de expiração.

#### Para definir os controles de senhas da sua empresa

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2 Na seção Empresa - Administração, clique no link Empresa - Administração.
- 3 Na seção Perfil da empresa, clique no link Controle de conexão e senha.
- 4 Na página Controle de conexão e senha da empresa, preencha as informações e salve as configurações. A tabela a seguir descreve as configurações.

**OBSERVAÇÃO:** para redefinir suas senhas, os usuários devem ter o privilégio Redefinir senha pessoal na função de usuário. Para redefinir suas senhas usando o link Não consegue acessar sua conta?, na página de conexão do Oracle CRM On Demand, os usuários também devem ter perguntas e respostas de segurança configuradas no sistema.

Configuração	Valores possíveis	Uso
<b>Informações da política de conexão</b>		

ID de conexão corporativo	Caixa de texto	<p>É um identificador exclusivo para a sua empresa. Ao criar novos usuários, esse identificador será a primeira parte do ID de conexão do usuário (ID de conexão da empresa) para o usuário. Quando novos usuários são criados e o Tipo de ID padrão do usuário é ID de conexão da empresa, a parte do ID de usuário do Domínio da empresa é preenchida com esse valor. Essa configuração também pode ser acessada na página Perfil da empresa.</p>
Número máximo de tentativas de senha atuais	Número entre 1 e 3	<p>O número de vezes que um usuário pode tentar informar a senha atual. Se o usuário estiver informando a senha atual na tela de login quando o número de tentativas for alcançado, o usuário será bloqueado em Oracle CRM On Demand. O campo Duração do bloqueio da conexão determina quantas tentativas são permitidas. No entanto, se o usuário estiver informando a senha atual em Oracle CRM On Demand, ou se o usuário estiver atualizando a senha e se o número máximo de tentativas de senha atuais for alcançado, a sessão do usuário será encerrada. O usuário não está bloqueado em Oracle CRM On Demand e o número máximo de tentativas de senha atuais continua disponível na tela de login antes do Oracle CRM On Demand aplicar o valor definido no campo Duração do bloqueio da conexão.</p> <p>O valor padrão para clientes novos e existentes é 3.</p>
Duração do bloqueio da conexão	15, 30, 60 minutos ou Sempre	O tempo que a conta do usuário está bloqueada.

Duração máxima da sessão em horas	0-9999 horas	<p>O tempo que a sessão ativa de um usuário pode durar até que o usuário seja solicitado a informar novamente as credenciais de log-in. Este campo aceita inteiros positivos de zero (0) a 9999.</p> <p>Para exibir o valor padrão desta configuração, vá até a página Políticas de conexão e senha em Empresa - Administração.</p> <p>Ao usar o Oracle CRM On Demand, você deve informar novamente as credenciais de log-in quando a sessão ativa atingir sua duração máxima.</p> <p>Ao usar serviços Web e quando a sessão ativa expirar, o cliente dos serviços Web deve se reautenticar para continuar usando os serviços Web.</p>
<b>Informações sobre controle de senha</b>		
Senhas de usuários devem expirar em	30 dias, 60 dias, 90 dias, 180 dias, Um Ano ou Nunca Expira	<p>O tempo que a senha de um usuário é válida. Depois que esse período expirar, o usuário será forçado a alterar a senha.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> se a configuração Senhas de usuários devem expirar em na sua função de usuário estiver em branco, a configuração da empresa será usada.</p>
Aviso de Dias Antes da Expiração da Senha	Esse valor pode estar em branco ou pode ser um número maior que zero e menor que o número de dias especificado pela opção selecionada no campo Senhas de Usuário Devem Expirar em. Se você selecionar a opção Um Ano no campo Senhas de Usuários Devem Expirar em, o valor que você inserir no campo Aviso de Dias Antes da Expiração de Senha pode ser um número entre 1 e 364 ou esse campo pode ficar em branco.	Essa definição indica quantos dias antes de a senha de um usuário expirar, o Oracle CRM On Demand enviará um e-mail de notificação ao usuário. Informe um valor que não seja menor que 2. Talvez você queira especificar um número maior de dias a fim de permitir um tempo adequado ao usuário para atualizar a senha. Se você não informar um valor neste campo, nenhum e-mail de notificação será enviado ao usuário.

		<p><b>OBSERVAÇÃO:</b> se você selecionar a opção Nunca expira no campo Senhas de Usuários Devem Expirar em, o campo Aviso de Dias Antes da Expiração da Senha será somente leitura.</p>
Tamanho mínimo da senha	Número entre 6 e 30	O número mínimo de caracteres que podem ser usados para uma senha.
Número máximo de alterações de senha	Número entre 1 e 20	<p>O número máximo de vezes que a senha de um usuário pode ser alterada, conforme especificado na configuração de Janela de limite de alteração de senha. Se um usuário tentar alterar a senha mais do que o número de vezes especificado, a alteração não será permitida.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> O Oracle CRM On Demand não implementará esta política de senha se o usuário tiver sido autenticado com um ID de conexão única.</p>
Janela de limite de alteração de senha	Número de dias (de 1 a 7)	O período durante o qual a configuração de Número máximo de alterações de senha se aplica.
Nível de complexidade de senhas	3 ou 4	<p>O número de classes de caractere que devem ser atendidas nas senhas de usuário nas quatro categorias a seguir:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Caracteres maiúsculos (A...Z)</li> <li>■ Caracteres minúsculos (a...z)</li> <li>■ Caracteres numéricos (0, 1, 2...9)</li> <li>■ Caracteres não alfanuméricos (!,\$,#,%)</li> </ul>

Impor política de senha no log-on	Caixa de seleção	Se a caixa de seleção for marcada, uma verificação da política de senha será ativada quando os usuários fizerem login em Oracle CRM On Demand. A verificação da política garante que a senha do usuário seja compatível com as configurações de Tamanho mínimo da senha e Nível de complexidade das senhas em Oracle CRM On Demand.
Número de senhas anteriores que não deverão ser reutilizadas pelos usuários	Número entre 0 e 10	<p>O número de senhas usadas anteriormente que o usuário não pode reutilizar em Oracle CRM On Demand.</p> <p>O valor padrão para novas empresas é 3. O valor padrão para empresas existentes é 1 ou 0 caso as seguintes condições sejam atendidas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ A configuração A nova senha deve ser diferente da antiga está selecionada.</li> <li>■ A configuração Número de senhas anteriores que não deverão ser reutilizadas pelos usuários está desmarcada.</li> </ul>
<b>Informações sobre autenticação</b>		
Número de questões de segurança a serem concluídas	Número entre 0 e 8	<p>Essa configuração determina quantas perguntas de segurança e respostas um usuário deve configurar. As perguntas e as respostas do usuário são armazenadas para uso futuro.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> os usuários configuram suas questões de segurança quando se conectam ao Oracle CRM On Demand pela primeira vez. Eles também podem alterar suas questões de segurança a qualquer momento. Para obter mais informações, consulte <a href="#">Configurando suas questões de segurança (na página 804)</a>.</p>

		<p>Quando redefinirem suas senhas no link Não consegue acessar sua conta? na página de conexão do Oracle CRM On Demand, os usuários deverão responder um determinado número de perguntas de segurança definidas por eles mesmos.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> Se um usuário esquecer sua senha quando este valor estiver definido como zero (0), o usuário deverá solicitar que o administrador redefina essa senha.</p> <p>Você pode especificar que os usuários precisam configurar um número maior de perguntas do que o que devem responder ao redefinir uma senha. Uma seleção aleatória das perguntas configuradas pelo usuário é exibida para autenticar o usuário durante a redefinição da senha.</p>
<p>Número de perguntas de segurança a serem respondidas</p>	<p>Número entre 0 e 8</p>	<p>Essa definição determina o número de perguntas de segurança que um usuário deve responder ao redefinir uma senha a partir do link Não consegue acessar sua conta? na página de conexão do Oracle CRM On Demand. Ao enviar a solicitação de redefinição da senha, pouco depois o usuário recebe um e-mail com um link para uma página temporária.</p> <p>Na página temporária, para que a senha possa ser redefinida, o usuário deve responder o número de perguntas de segurança especificado nessa definição.</p> <p>O valor nesse campo deve ser menor que ou igual ao valor no campo Número de questões de segurança a serem concluídas, porque o usuário não pode ser obrigado a responder mais</p>

		perguntas do que o configurado por ele.
Tempo de validade da conexão temporária (dias)	Número de dias (1 a 14)	Esta configuração determina por quantos dias uma senha de conexão temporária é válida. Um e-mail com as informações da conexão temporária geralmente é enviado quando um novo usuário é adicionado ou quando o administrador da empresa ou o Atendimento ao cliente redefine a senha do usuário.
Número de tentativas de conexão com senha temporária	Número de tentativas (1 a 14)	O número total de tentativas de conexão permitidas usando uma senha de conexão temporária. Se esse valor for excedido, as informações de conexão temporária do usuário se tornarão inválidas e o usuário precisará redefinir a senha novamente.
<b>Informações Adicionais</b>		
Permitir que usuários alterem o ID	Caixa de seleção	Se a caixa de seleção estiver marcada, os usuários que editam seu Perfil de usuário poderão alterar os respectivos IDs. Se o recurso não estiver ativado, somente o administrador da empresa poderá alterar os IDs de usuário.
Permitir que usuários alterem o endereço de e-mail	Caixa de seleção	Se a caixa de seleção estiver marcada, os usuários que editam seu perfil de usuário poderão alterar os respectivos endereços de e-mail. Se o recurso não estiver ativado, somente o administrador da empresa poderá alterar os endereços de e-mail.

<p>Opção de sessão simultânea</p>	<p>Permitir com notificação, Permitir sem notificação e Evitar e encerrar existentes</p>	<p>Esta configuração permite que você gerencie como o Oracle CRM On Demand processa sessões simultâneas enquanto usa as credenciais de log-in.</p> <p>A opção, Permitir com notificação, permite que você participe de sessões simultâneas. No entanto, Oracle CRM On Demand notifica que outra sessão está em andamento, usando os mesmos detalhes de conta. Oracle CRM On Demand também fornece uma notificação para o usuário na outra sessão.</p> <p>A opção, Permitir sem notificação, permite que você participe de sessões simultâneas. Porém, o Oracle CRM On Demand não notifica nenhum dos usuários de que há outra sessão em andamento.</p> <p>A opção, Evitar e encerrar existentes, fecha a primeira e a sessão existente, deixando a segunda e a nova sessão em andamento. Os usuários de ambas as sessões são notificados das ações.</p>
-----------------------------------	--	---

### Sobre Proteção contra falsificação de solicitações entre locais

Para evitar ataques de falsificação de solicitações entre locais, os usuários que criam o código personalizado com solicitações HTTP POST (incluindo Script de Java Assíncrono (AJAX) e XML) que tentam atualizar, criar ou excluir dados no Oracle CRM On Demand devem incluir um token de segurança, como um parâmetro oculto no código. Se o código personalizado não contiver o token de segurança ou se o token de segurança for usado incorretamente, a solicitação falhará. Quando a solicitação falhar, o usuário visualizará uma mensagem de erro indicando se a solicitação não pode ser concluída, porque a chave é inválida ou expirou e o usuário deve atualizar a página.

O token de segurança que os usuários devem incluir no código é mostrado na tabela a seguir.

Componente do parâmetro	Código de token
Nome	%%%ODReqName%%%
Valor	%%%ODReqValue%%%

**OBSERVAÇÃO:** o código de token diferencia maiúsculas e minúsculas e deve ser exatamente como mostrado na tabela. Qualquer erro no código de token provoca falha na solicitação.

Este recurso de proteção contra falsificação de solicitações entre locais é controlado pela caixa de seleção Proteção contra falsificação de solicitações entre locais, ativada no perfil da empresa. Este recurso é ativado por padrão quando sua empresa é configurada para usar o Oracle CRM On Demand, e você pode desativá-lo.

## Redefinindo todas as senhas

Você pode redefinir todas as senhas de usuário (incluindo a do administrador) simultaneamente.

**Exemplo de uso 1.** Quando você estiver configurando a sua aplicação, crie usuários e defina seu Status como Ativo, mas não envie as respectivas senhas a eles. Depois que a senha estiver concluída e a aplicação pronta para uso, redefina todas as senhas. Esta ação envia e-mails a todos os usuários ativos simultaneamente, notificando-os de suas senhas temporárias e concedendo o acesso deles à aplicação.

**Exemplo de uso 2.** Você alterou sua política de controle de senhas e deseja que todos os usuários estejam de acordo com a nova política. Redefina todas as senhas, para que os usuários sejam forçados a alterá-las a próxima vez que se conectarem.

**Antes de começar.** Para realizar esse procedimento, a função deve incluir o privilégio Gerenciar empresa - Redefinir todas as senhas. Além disso, cada função de usuário deve incluir o privilégio Redefinir senha pessoal.

### Para redefinir todas as senhas

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2 Na seção Empresa - Administração, clique no link Empresa - Administração.
- 3 Na seção Perfil da empresa, clique no link Perfil da empresa.
- 4 Na barra de título Perfil da empresa, clique no botão Redefinir todas as senhas.

E-mails são enviados a todos os usuários, notificando-os de suas novas senhas temporárias. Os usuários atualmente conectados poderão continuar trabalhando, mas precisarão informar suas novas senhas temporárias quando se conectarem novamente.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Redefinindo senha de um usuário \(na página 1480\)](#)
- [Configurando Usuários \(na página 1463\)](#)
- [Definindo controles de senhas da sua empresa \(na página 1234\)](#)

## Ativando Idiomas

O Oracle CRM On Demand está disponível em muitos idiomas. Todos os campos de texto padrão fornecidos com o produto, como campos e valores da lista de opções, juntamente com a ajuda on-line e os tutoriais, são mostrados nos idiomas disponíveis.

No entanto, ao personalizar campos ou valores da lista de opções, você deverá informar manualmente os equivalentes em outros idiomas, se desejar que apareçam em suas versões traduzidas. Caso contrário, eles serão exibidos no idioma original em texto azul entre colchetes, independentemente do idioma selecionado.

Inicialmente, o único idioma ativo é aquele que foi selecionado como o idioma padrão da empresa quando ela foi inscrita no Oracle CRM On Demand.

Para tornar as opções de idioma disponíveis para seus usuários, você deve ativá-las.

**Antes de começar.** Para executar este procedimento, sua função deve incluir o privilégio Gerenciar empresa.

### Para ativar idiomas

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2 Na seção Empresa - Administração, clique no link Empresa - Administração.
- 3 Na seção Perfil da empresa, clique no link Idiomas.
- 4 Na coluna Ativo, selecione os idiomas que deseja tornar disponíveis para seus funcionários.

**OBSERVAÇÃO:** Os formatos para exibição de datas, horas e moeda são determinados por outras configurações, não por Idioma.

- 5 Salve o registro.

## Restringindo o uso para endereços IP

Este recurso permite que sua empresa restrinja o acesso ao sistema a intervalos específicos de endereço IP. Você pode usar esse recurso para garantir que os usuários somente acessem o sistema de locais específicos da rede, como seu escritório. Se esse recurso estiver ativado, os usuários poderão se conectar à aplicação somente de máquinas que tenham endereços IP dentro do intervalo especificado.

**OBSERVAÇÃO:** também é possível especificar restrições no nível de função, de modo que os usuários que tenham determinada função fiquem restritos a intervalos específicos de endereços IP. Para obter mais informações, consulte [Sobre restrições de endereço IP para funções \(na página 1497\)](#).

**Antes de começar.** Entre em contato com o Atendimento ao cliente para que eles ativem a filtragem de IP para sua empresa. Depois disso, para executar este procedimento, sua função deverá incluir o privilégio Gerenciar Empresa.

### Para restringir o uso a endereços IP

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2 Na seção Empresa - Administração, clique no link Empresa - Administração.
- 3 Clique no link Configurações de segurança.
- 4 Na página Configurações de segurança, informe os endereços IP aceitáveis para conexão.

**DICA:** Revise as informações na tela sobre a maneira correta de informar endereços IP.

- 5 Salve o registro.

## Administração de calendário fiscal

A administração do calendário fiscal inclui definir o início do ano fiscal e o fim correspondente do ano fiscal para sua empresa:

- [Sobre Calendários fiscais \(na página 1243\)](#)
- [Atualizando o Nome do Calendário Fiscal \(na página 1244\)](#)
- [Definindo um calendário fiscal personalizado \(na página 1245\)](#)
- [Gerenciando as listas de períodos da empresa \(na página 1247\)](#)

### Sobre Calendários fiscais

Dois tipos de calendários fiscais estão disponíveis no Oracle CRM On Demand:

- **Calendário fiscal padrão.** Se seu ano fiscal seguir um calendário comum (por exemplo, trimestres do calendário, 5-4-4, 4-4-5), você poderá usar este tipo de calendário no perfil de sua empresa.
- **Calendário Fiscal Personalizado.** Se sua empresa seguir um calendário diferente, como 4-5-4, você poderá definir um calendário fiscal personalizado no Oracle CRM On Demand.

Se você usar um calendário fiscal padrão ou personalizado, um ano fiscal será definido uma vez para sua empresa. Cada tipo de calendário fiscal permite que você use automaticamente os períodos fiscais definidos no Oracle CRM On Demand.

### Calendários fiscais padrão

Calendários fiscais padrão são períodos que seguem um calendário comumente definido, como calendário gregoriano, e podem começar em qualquer dia de qualquer mês do ano. Se você usar um calendário fiscal padrão no Oracle CRM On Demand, você selecionará um dos seguintes tipos de calendário:

- Trimestres do calendário
- modelo de calendário 4-4-5
- modelo de calendário 5-4-4

Ao usar calendários fiscais padrão, o Oracle CRM On Demand gera automaticamente seus períodos fiscais até o ano de 2040. Você pode exibir as configurações de seu calendário fiscal padrão, mas não pode alterá-las. No entanto, você pode alterar o formato de nome do seu calendário fiscal. Para obter mais informações, consulte [Atualizando o Nome do Calendário Fiscal \(na página 1244\)](#). Se quiser alterar sua definição de calendário, entre em contato com o Atendimento ao cliente. O Atendimento ao cliente preencherá seu calendário fiscal com os dados e especificará seu tipo de calendário quando sua empresa estiver sendo configurada.

**OBSERVAÇÃO:** todas as alterações feitas na sua definição de ano fiscal não serão refletidas nos Relatórios do Oracle CRM On Demand até que uma ETL integral (Extração, Transformação, Carga) seja executada.

### Para exibir uma definição de calendário fiscal padrão

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Empresa - Administração, clique no link Perfil da empresa.
- 3 Na seção Configurações da empresa, revise os seguintes campos:
  - Ano fiscal - mês de início
  - Ano fiscal - data de início
  - Tipo de Calendário Fiscal

**OBSERVAÇÃO:** quando as alterações são feitas na definição de um calendário fiscal padrão, o Oracle CRM On Demand atualiza todos os dados dos relatórios. No entanto, o Oracle CRM On Demand atualiza somente dados futuros das previsões.

### Calendários fiscais personalizados

Os calendários fiscais personalizados estão disponíveis no Oracle CRM On Demand para auxiliar empresas que não usam os meses do calendário padrão ou um calendário fiscal comum. O administrador de sua empresa define os calendários fiscais personalizados. Você deve criar um registro de calendário fiscal personalizado para cada ano, para o qual você deseja criar planos de negócios, objetivos, previsões ou análises baseadas no tempo no Oracle CRM On Demand. Para obter mais informações sobre como definir calendários fiscais personalizados, consulte [Definindo um calendário fiscal personalizado \(na página 1245\)](#).

### Atualizando o Nome do Calendário Fiscal

Quando o Atendimento ao Cliente cria um calendário fiscal padrão para sua empresa, por padrão o ano final desse ano fiscal é incluído como sufixo do nome do calendário fiscal. Por exemplo, um calendário fiscal cujo ano inicial seja 2039 e o final seja 2040 recebe o nome Calendário Fiscal 2040.

Se sua empresa exigir uma convenção de nome alternativa para acomodar o uso de sistemas externos com o Oracle CRM On Demand, você poderá configurar o formato de nome do ano fiscal para que o ano final ou o ano inicial do ano fiscal seja incluído após todos os nomes do calendário fiscal e nomes de período fiscal.

**OBSERVAÇÃO:** você pode especificar um nome de calendário enquanto define um calendário fiscal personalizado. No entanto, não poderá modificar nomes de calendários fiscais personalizados depois que eles forem definidos. A alteração do formato do nome dos calendários fiscais não afeta as datas de fim e início dos anos ou períodos fiscais.

### **Para atualizar o nome do calendário fiscal**

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Empresa - Administração, clique no link Empresa - Administração.
- 3 Na seção Administração do calendário fiscal, clique no link Definição do calendário fiscal.
- 4 Na página Lista de Calendário Fiscal, clique em Atualizar Nome do Calendário Fiscal.
- 5 Selecione um dos seguintes:
  - **Ano Inicial.** O ano inicial ou final do ano fiscal são acrescentados no fim dos nomes de calendários fiscais e períodos fiscais.
  - **Ano Final.** O ano final do ano fiscal é acrescentado no fim dos nomes de calendários fiscais e períodos fiscais.
- 6 Clique em Salvar.

### **Definindo um calendário fiscal personalizado**

O administrador de sua empresa define o calendário fiscal no Oracle CRM On Demand para corresponder ao ano fiscal de sua empresa. Os calendários fiscais personalizados são refletidos em todos os relatórios, planos comerciais, objetivos e cotas do usuário.

**OBSERVAÇÃO:** para configurar a definição do calendário fiscal personalizado, sua função deve incluir o privilégio Gerenciar empresa.

Para configurar calendários fiscais personalizados da empresa, faça o seguinte:

- 1 Entre em contato com o Atendimento ao cliente para permitir o uso de calendários fiscais personalizados para sua empresa.
- 2 Defina os calendários fiscais de sua empresa.
- 3 Verifique se o calendário fiscal personalizado está ativo em sua empresa.

**CUIDADO:** após ativar a opção de calendário fiscal personalizado para sua empresa, você não poderá desativar esta opção. É recomendável que os administradores da empresa não ativem os calendários fiscais personalizados, a menos que eles entendam completamente os recursos dos calendários fiscais no Oracle CRM On Demand.

### **Calendários fiscais personalizados e previsões**

Ao usar calendários fiscais personalizados, a definição de calendário fiscal personalizado da sua empresa é usada na geração de previsões. O administrador de sua empresa deve definir registros do calendário fiscal personalizado antes de ativar as previsões. Considerando que as previsões podem durar mais de um trimestre de duração, é possível que uma previsão inclua dados de vários anos fiscais. Portanto, para garantir que os dados suficientes estão disponíveis para a série de previsão a ser gerada, um calendário fiscal personalizado deve ser criado para cada ano que sua empresa deseja gerar previsões. Além disso, o administrador da sua empresa pode atualizar a definição da previsão antes que a nova definição do calendário fiscal personalizado possa ser usada nas previsões. Se a definição da previsão não for atualizada antes da próxima data de previsão, suas previsões não são geradas. Para obter mais informações sobre como atualizar definições de previsão, consulte [Atualizando a definição de previsão \(na página 1702\)](#).

### **Para definir um novo calendário fiscal personalizado**

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Empresa - Administração, clique no link Empresa - Administração.
- 3 Na seção Administração do calendário fiscal, clique no link Definição do calendário fiscal.
- 4 Na página Lista de calendário fiscal, clique em Novo calendário fiscal.
- 5 No menu, selecione o ano fiscal que você precisa.

O nome do calendário fiscal será preenchido automaticamente no campo Nome, por exemplo, Ano fiscal 2009. Este valor é somente leitura.

**OBSERVAÇÃO:** você pode especificar um nome de calendário enquanto define um calendário fiscal personalizado. No entanto, não poderá modificar nomes de calendários fiscais personalizados depois que eles forem definidos.

- 6 Especifique as seguintes informações:
  - a **Descrição.** Adicione qualquer informação adicional sobre a definição fiscal personalizada. O limite deste campo é de 250 caracteres.
  - b **Trimestre fiscal 1.** Clique nos ícones do calendário para indicar as datas iniciais de cada um dos meses fiscais deste trimestre.
  - c **Trimestre fiscal 2.** Clique nos ícones do calendário para indicar as datas iniciais de cada um dos meses fiscais deste trimestre.
  - d **Trimestre fiscal 3.** Clique nos ícones do calendário para indicar as datas iniciais de cada um dos meses fiscais deste trimestre.
  - e **Trimestre fiscal 4.** Clique nos ícones do calendário para indicar as datas iniciais de cada um dos meses fiscais deste trimestre.
  - f **Informações adicionais.** Clique no ícone do calendário para indicar o início do próximo ano fiscal.

**OBSERVAÇÃO:** um ano fiscal não pode ser maior que 99 semanas. Se você informar um valor para Início do próximo ano fiscal maior que 99 semanas na data de início do ano fiscal anterior, uma mensagem de erro solicitará que você informe um valor correto.

- 7 Clique em Salvar.

**OBSERVAÇÃO:** você deve criar calendários fiscais na sequência, por exemplo, você deve criar o calendário fiscal de 2010 antes do calendário fiscal de 2011.

Sua nova definição de calendário fiscal personalizado não é refletida no Analytics até que uma ETL (Extração, Transformação, Carga) noturna seja executada.

#### ***Para exibir um detalhe do calendário fiscal***

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Empresa - Administração, clique no link Empresa - Administração.
- 3 Na seção Administração do calendário fiscal, clique no link Definição do calendário fiscal.
- 4 Na página Lista de calendário fiscal, clique no nome do ano fiscal para o qual você deseja exibir os períodos fiscais.

A página Detalhes do calendário fiscal exibe os meses fiscais individuais para o ano selecionado e a data de início do próximo ano fiscal.

**OBSERVAÇÃO:** se estiver movendo de um calendário fiscal padrão para um calendário fiscal personalizado, os registros do seu ano fiscal anterior serão exibidos como somente leitura na página Lista de calendário fiscal e todos os registros de ano fiscal futuros que o Oracle CRM On Demand gerar serão excluídos. Para obter mais informações sobre calendários fiscais padrão, consulte [Sobre calendários fiscais \(na página 1243\)](#).

#### ***Para editar o calendário fiscal de sua empresa***

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Empresa - Administração, clique no link Empresa - Administração.
- 3 Na seção Administração do calendário fiscal, clique no link Definição do calendário fiscal.
- 4 Na página Lista de calendário fiscal, localize o calendário fiscal que você deseja atualizar e clique em Editar.
- 5 Informe os novos detalhes do calendário fiscal e clique em Salvar.

Todas as alterações em uma definição de calendário fiscal personalizado não serão refletidas no Analytics até que uma ETL (Extração, Transformação, Carga) noturna seja executada.

**OBSERVAÇÃO:** se você tiver definido um calendário fiscal personalizado, você poderá alterá-lo, editando a definição de calendário existente. No entanto, os calendários fiscais anteriores aos ano fiscal atual são somente leitura. Você não poderá excluir calendários fiscais personalizados.

## Gerenciando as listas de períodos da empresa

Você pode gerenciar as listas de períodos de calendário fiscal da sua empresa para limitar o número de períodos disponíveis para seleção na janela de pesquisa Período; por exemplo, plano de negócios e registros de objetivos. Isso será útil, por exemplo, porque sua empresa talvez exija que o pessoal de vendas crie planos de negócios trimestralmente, enquanto o pessoal de recursos humanos precisará criá-los apenas anualmente.

Para gerenciar as listas de períodos da empresa, você pode:

- Criar e refinar listas de períodos
- Para cada lista de períodos, defina os campos de pesquisa usados na janela de pesquisa Período.
- Para cada função de usuário, defina quais listas estão disponíveis na janela de pesquisa Período.

**Observação:** os usuários só poderão selecionar listas de períodos nas janelas de pesquisa Período se a opção Listas de Tipos de Registro no menu Janelas de Pesquisa do perfil da empresa estiver Ativada. Para obter mais informações sobre esse menu e o que ele controla, consulte Procurando Registros nas Janelas de Pesquisa (consulte [Procurando registros em janelas de pesquisa](#) na página 108) e Configurando o Perfil da Empresa e os Padrões Globais (consulte [Configurando seu perfil da empresa e os padrões globais](#) na página 1202).

### Gerenciando as listas de períodos

O procedimento a seguir descreve como gerenciar as listas de períodos da empresa.

#### *Para gerenciar as listas de períodos*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2 Na seção Empresa - Administração, clique no link Empresa - Administração.
- 3 Na seção Administração do calendário fiscal, clique no link Administração do período fiscal.
- 4 Na página Lista de períodos, selecione as opções no botão Menu da seguinte maneira:
  - **Contagem de Registros.** Para contar o número de períodos na lista de períodos, consulte Contando registros nas listas (consulte [Contando registros em listas](#) na página 154).
  - **Refinar Lista.** Para refinar a lista de períodos por critérios específicos e salvar a lista com um novo nome, consulte Criando e refinando listas (consulte [Creating and Refining Lists](#) na página 140).
  - **Salvar Lista.** Salve uma lista. Quando você clica em Salvar lista, isso leva você diretamente a uma página com opções para Salvar.
  - **Mostrar Filtro de Lista.** Para exibir as informações-chave de uma lista no menu suspenso, consulte Exibir página de lista (consulte [Página Exibir Lista](#) na página 152). Você também pode acessar essa página clicando em Exibir na página Gerenciar listas.
  - **Gerenciar Listas.** Para gerenciar listas de períodos, consulte Gerenciar página de listas (consulte [Página Gerenciar Listas](#) na página 151).

- **Criar Nova Lista.** Para criar uma nova lista de períodos filtrada, consulte Criando e refinando listas (consulte [Creating and Refining Lists](#) na página 140).

### Definindo o layout de pesquisa do período

O procedimento a seguir descreve como definir um layout de pesquisa para uma lista de períodos.

**Antes de começar.** Sua função deve incluir o privilégio Personalizar aplicativo.

#### *Para definir o layout de pesquisa do período*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Personalização do aplicativo, clique no link Personalização do aplicativo.
- 3 Na seção Configuração de tipos de registro, clique em Período.
- 4 Na página Personalização de aplicativo do período, clique em Layout da pesquisa de período.
- 5 Defina o layout da pesquisa.

Para obter mais informações sobre como criar layouts de pesquisa, consulte Gerenciando layouts de pesquisa (consulte [Managing Search Layouts](#) na página 1390).

### Definindo as listas de períodos disponíveis para cada função

O procedimento a seguir descreve como definir quais listas de períodos estarão disponíveis para cada função.

**Antes de começar.** Sua função deve incluir o privilégio Personalizar aplicativo.

#### *Para definir as listas de períodos disponíveis para cada função*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Personalização do aplicativo, clique no link Personalização do aplicativo.
- 3 Na seção Configuração de tipos de registro, clique em Período.
- 4 Na página Personalização de aplicativo do período, clique em Acesso e ordem da lista de períodos.
- 5 Para cada função, defina quais listas estão disponíveis e a ordem das listas.

Para obter informações sobre como gerenciar o acesso à lista e a ordem de exibição de cada função, consulte Gerenciando o acesso à lista e a ordem da lista (consulte [Gerenciando acesso à lista e ordem da lista](#) na página 1396).

## Definição da Moeda

A definição de moedas para sua empresa inclui:

- Ativando as moedas em que sua empresa transaciona negócios.
- Definindo taxas de câmbio de moeda para a moeda base de sua empresa:

Para obter informações sobre a definição da moeda, consulte Gerenciando moedas (consulte [Managing Currencies](#) na página 1248).

### Managing Currencies

To allow users to conduct and track business in any currency, you need to activate those currencies. Otherwise, the default currency set up for the company is the only option.

If your employees record transactions in other currencies, you also need to set up exchange rates between those currencies and your company's default currency. The application uses the exchange rates when rolling up revenue for reports and forecasting.

**CAUTION:** Be sure to set up exchange rates before your users enter transactions for all currencies you activate.

You can enter multiple exchange rates for any active currency. Each entry consists of the Exchange Date and an Exchange Rate for that date. In determining which exchange rate to use for a particular transaction, the application follows these rules:

### How Oracle CRM On Demand Converts Exchange Rates Between the Company Default Currency and the User's Default Currency

In this case, a company has the following currencies:

- The default currency for a company is the U.S. dollar (USD).
- This company also has additional currencies activated: the euro (EUR) and pound sterling (GBP).
- This company has defined exchange rates between USD and EUR, and between USD and GBP.
- The user enters the opportunity revenue in EUR. However, the user default currency is GBP.
- Oracle CRM On Demand performs the EUR to GBP conversion as follows:
  - It first converts the opportunity revenue to the company default currency; that is, from EUR to USD.
  - It then converts the opportunity revenue to the user's currency; that is, from USD to GBP.

### How Exchange Rates Are Applied to Forecast Rollups

In this case, the following rules apply:

- If there is an exchange rate defined for the same date as the transaction, it uses that Exchange Rate value.
- If no exchange rate is defined for the same date as the transaction but there are exchange rates defined for dates before the transaction, it uses the exchange rate with the date that is nearest to the transaction date.
- If no exchange rate is defined for the same date as the transaction and there are no exchange rates defined for dates before the transaction, it uses the next available exchange rate that has a date *after* the transaction date.

For example, if exchange rates are entered for only 5/15/2004 and 8/15/2004, then this occurs:

- For transactions prior to 5/15/2004, the 5/15/2004 rate is used.
- For transactions between 5/15/2004 and 8/14/2004, the 5/15/2004 rate is used.
- For transactions on or after 8/15/2004, the 8/15/2004 rate is used.

### How Exchange Rates Are Applied to Reports

For reports, exchange rates are applied in a more general way than for forecasting. A single exchange rate is determined for each month, and all transactions within a month use that rate. For example, for opportunities, Oracle CRM On Demand uses the Opportunity Close Date that is closest to the Exchange Rate Effective Date. For asset currency-conversions, Oracle CRM On Demand uses the Purchase Date field as the date. For opportunity products, Oracle CRM On Demand uses the exchange rate that is closest to the start date of the product revenue. For other objects, including custom objects 01-03, Oracle CRM On Demand uses the created date to determine the exchange rate date. For custom objects 04-15, Oracle CRM On Demand uses the Exchange Date field.

The exchange rate assigned to a month is determined as follows:

- If more than one exchange rate exists for a month, the one with the latest date in that month is used.
- If no exchange rates exist for a month, that month's exchange rate is set to the same rate as the closest future month that has a rate defined for it.
- If there are no exchange rates for future months, the first previous month's exchange rate is used.

For example, if exchange rates are defined for 5/10/2004, 5/20/2004, and 8/14/2004, then:

- The May 2004 rate will be the value set for 5/20/2004 (the latest rate set for May).
- The August 2004 rate will be the value set for 8/14/2004 (the only rate set for August).
- April 2004 and prior months will be assigned the rate for 5/20/2004. There are two dates for the month of May.

- June and July 2004 will be assigned the August 2004 rate (closest future month).
- September 2004 and future months will be assigned the August 2004 rate (no future month, so first previous month is used).

In reports, any values that require conversion between currencies will use the exchange rate defined for the month that the transaction falls in, calculated as described above.

**NOTE:** During forecasting, all opportunities are converted to the company default currency for forecast rollups. However, in reports, revenue fields are converted to the end user's currency amount.

You need to wait until the daily analytics refresh runs when either of these situations occurs:

- A new currency is activated for your company and the exchange rate is set up
- A new currency is selected by a user that no other user for your company has selected (on the Personal Detail page)

The refresh automatically generates any required cross exchange rates. After that, you can run historical or real-time reports.

**NOTE:** If the currency code on a record is blank, then Analytics assumes that the values in the currency fields on the record are in the company's default currency. In any analysis that includes the record, the values that are returned in the currency fields are the corresponding values in the currency for the analysis, calculated using the appropriate exchange rate. The currency for an analysis is the currency that is selected on the user profile of the user who is viewing the analysis. If no currency is selected on the user's profile, then the default currency for the company is used. However, if a currency prompt is set up on the analysis, then the user can select a different currency.

Whenever users change their default user currency, they must sign out of Oracle CRM On Demand, and then sign in again before reports display data in the newly selected currency.

**Before you begin.** To perform the procedures for managing currencies, your role must include the Manage Company - Define Currencies privilege. Also, to understand the effect of currency settings, read About Profile Settings for Users (consulte [Sobre configurações de perfil para usuários](#) na página 798).

### ***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.

## **Configuração da divisão**

Se a empresa puder usar o tipo de registro Divisão para organizar os usuários em agrupamentos para atender às suas necessidades de negócios. Por exemplo, é possível usar divisões para organizar usuários geograficamente. É possível associar um usuário a uma ou mais divisões. A primeira divisão associada a um registro de usuário é automaticamente especificada como divisão principal do usuário, mas é possível alterar a divisão principal do usuário. É possível associar divisões aos grupos de valores da lista de opções a fim de que, para os usuários em determinadas divisões, os valores que aparecem nas listas de opções em certos campos nos registros sejam limitados aos subconjuntos dos valores definidos para os campos. Cada divisão pode ser associada somente a um grupo de valores da lista de opções. Para obter mais informações sobre os grupos de valores da lista de opções, consulte [Sobre os grupos de valores da lista de opções](#) (consulte [Sobre Grupos de valores da lista de opções](#) na página 1426).

**OBSERVAÇÃO:** As informações da divisão no registro de um usuário não afetam os direitos do usuário para acessar registros e trabalhar com registros.

Se um usuário estiver associado a uma ou mais divisões, quando o usuário criar um registro de um tipo de registro que suporta divisões, a divisão principal do usuário será atribuída automaticamente ao registro. Se os campos Divisão e Grupo de valores da lista de opções estiverem presentes no layout da página Detalhes, e se um grupo de valores da lista de opções estiver associado à divisão principal do usuário, o campo Grupo de valores da lista de opções no registro será preenchido com o nome desse grupo de valores da lista de opções. Depois, em qualquer campo da lista de opções que seja controlado pelo grupo de valores da lista de opções, somente os valores vinculados ao grupo de valores da lista de opções aparecerão na lista de opções.

Um usuário pode alterar a divisão em qualquer registro, contanto que as seguintes condições sejam verdadeiras:

- O campo Divisão esteja presente no layout da página atribuído à função do usuário para um tipo de registro.
- O campo Divisão não esteja especificado como somente leitura.
- O usuário tenha os direitos de acesso necessários para atualizar o registro.

**OBSERVAÇÃO:** Por padrão, a lista Todas as divisões está disponível na janela Pesquisa para o campo Divisão, e um usuário pode selecionar qualquer divisão. É possível configurar listas de divisões e especificar quais listas estão disponíveis na janela Pesquisa para o campo Divisão nas funções de usuário. Para obter mais informações, consulte [Gerenciando o acesso à lista e a ordem da lista](#) (consulte [Gerenciando acesso à lista e ordem da lista na página 1396](#)).

Quando um usuário alterar a divisão em um registro, o grupo de valores da lista de opções do registro será alterado automaticamente para o grupo de valores da lista de opções na nova divisão. Para obter mais informações sobre o comportamento dos campos Divisão e Grupos de valores da lista de opções quando os registros são criados e atualizados, consulte [Sobre as divisões e os grupos de valores da lista de opções nos registros](#) na página 1256) e [Sobre campos da lista de opções, grupos de valores da lista de opções e divisões](#) (consulte [Sobre os campos da lista de opções, os grupos de valores da lista de opções e as divisões](#) na página 62).

Para obter informações sobre como configurar divisões, consulte os seguintes tópicos:

- [Considerações ao configurar divisões \(na página 1252\)](#)
- [Processo de configuração de divisões \(na página 1253\)](#)
- [Criando Divisões \(na página 1253\)](#)
- [Associando grupos de valores da lista de opções a divisões \(na página 1254\)](#)
- [Associando usuários a divisões \(na página 1254\)](#)

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Tipos de registro que suportam grupos de valores da lista de opções e divisões \(na página 1429\)](#)
- [Sobre a mesclagem e a exclusão de divisões \(consulte \[Sobre a mesclagem de divisões e a exclusão de divisões\]\(#\) na página 1255\)](#)
- [Sobre as divisões e os grupos de valores da lista de opções nos registros \(consulte \[Sobre divisões e grupos de valores da lista de opções nos registros\]\(#\) na página 1256\)](#)
- [Alterando a divisão principal de um usuário \(na página 1481\)](#)

### Considerações ao configurar divisões

Ao configurar divisões, considere o seguinte:

- **Personalização.** É possível personalizar o tipo de registro Divisão.
- **Listas.** É possível criar listas de divisões.
- **Grupos de valores da lista de opções.** É possível associar uma divisão somente a um grupo de valores da lista de opções.
- **Usuários.** É possível associar vários usuários a cada divisão, e cada usuário a várias divisões.
- **Pesquisar.** Não é possível procurar registros de divisão na Barra de ação ou em uma pesquisa avançada.
- **Campo Divisão.** Para tipos de registro que suportam divisões, faça o seguinte:
  - Adicione o campo Divisão aos layouts de página.
  - Especifique o campo Divisão como somente leitura se você não quiser que os usuários consigam alterar ou limpar o valor no campo.
  - Use o campo Divisão no Criador de expressão.
  - Use o campo Divisão nas regras de workflow.

- Inclua o campo Divisão nos layouts de pesquisa.

**OBSERVAÇÃO:** Não é possível especificar um valor padrão para o campo Divisão nas páginas Configuração de campos.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Processo de configuração de divisões \(na página 1253\)](#)
- [Criando Divisões \(na página 1253\)](#)
- [Associando grupos de valores da lista de opções a divisões \(na página 1254\)](#)
- [Associando usuários a divisões \(na página 1254\)](#)
- Sobre as divisões e os grupos de valores da lista de opções nos registros (consulte [Sobre divisões e grupos de valores da lista de opções nos registros](#) na página 1256)
- [Alterando a divisão principal de um usuário \(na página 1481\)](#)

### Processo de configuração de divisões

**Antes de começar.** Revise as informações em [Considerações ao configurar divisões \(na página 1252\)](#).

Para configurar divisões para sua empresa, realize as seguintes tarefas:

- 1 Determine o seguinte:
  - As divisões que você deseja configurar.
  - O grupo de valores da lista de opções que você deseja associar a cada divisão, se houver algum. Cada divisão pode ser associada a apenas um grupo de valores da lista de opções, mas um grupo de valores da lista de opções pode ser associado a várias divisões.
  - Os usuários que você deseja associar a cada divisão.
- 2 Crie suas divisões.

Para obter mais informações, consulte [Criando divisões \(na página 1253\)](#).
- 3 (Opcional) Associe os grupos de valores da lista de opções às divisões.

Para obter mais informações, consulte [Associando grupos de valores da lista de opções a divisões \(na página 1254\)](#).
- 4 Associe usuários às divisões.

Para obter mais informações, consulte [Associando usuários a divisões \(na página 1254\)](#).
- 5 (Opcional) Adicione o campo Divisão aos layouts de página dos tipos de registro nos quais deseja usar divisões.

Para obter mais informações, consulte [Personalizando apresentações de página estática \(consulte Customizing Static Page Layouts na página 1359\)](#) e [Especificando apresentações de página dinâmica \(consulte Especificando apresentações de páginas dinâmicas na página 1410\)](#).

### Criando divisões

Para criar uma divisão, conclua as etapas do procedimento a seguir. Esta tarefa é uma etapa de [Processo de configuração de divisões \(na página 1253\)](#).

**Antes de começar.** Para realizar o procedimento a seguir, é necessário ter o privilégio Gerenciar funções e acesso em sua função de usuário.

#### *Para criar uma divisão*

- 1 Clique no link global Admin.
- 2 Na seção Administração da Empresa, clique em Administração da Empresa.

- 3 Na seção Configuração da divisão, clique em Configuração da divisão.
- 4 Na página Lista de divisões, clique em Novo.
- 5 Informe um nome e uma descrição para a divisão, e salve as alterações.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Configuração da divisão \(na página 1251\)](#)
- [Considerações ao configurar divisões \(na página 1252\)](#)
- [Processo de configuração de divisões \(na página 1253\)](#)
- [Associando grupos de valores da lista de opções a divisões \(na página 1254\)](#)
- [Associando usuários a divisões \(na página 1254\)](#)

### Associando grupos de valores da lista de opções a divisões

É possível associar apenas um grupo de valores da lista de opções a cada divisão. No entanto, cada grupo de valores da lista de opções pode controlar os valores de um ou mais campos da lista de opções em um ou mais tipos de registro, e cada grupo de valores da lista de opções pode ser associado a várias divisões. Para obter mais informações sobre os grupos de valores da lista de opções, consulte [Sobre os grupos de valores da lista de opções](#) (consulte [Sobre Grupos de valores da lista de opções](#) na página 1426).

Para associar um grupo de valores da lista de opções a uma divisão, conclua as etapas do procedimento a seguir. Esta tarefa é uma etapa de [Processo de configuração de divisões \(na página 1253\)](#).

**Antes de começar.** Para realizar o procedimento a seguir, é necessário ter o privilégio Gerenciar funções e acesso em sua função de usuário. Além disso, o campo Grupo de valores da lista de opções deve estar presente no layout da página Detalhes da divisão da sua função de usuário.

#### *Para associar um grupo de valores da lista de opções a uma divisão*

- 1 Clique no link global Admin.
- 2 Na seção Administração da Empresa, clique em Administração da Empresa.
- 3 Na seção Configuração da divisão, clique em Configuração da divisão.
- 4 Na Lista de divisões, clique no nome da divisão à qual você deseja associar um grupo de valores da lista de opções.
- 5 Na página Detalhes da divisão, no campo Grupo de valores da lista de opções, clique no ícone Pesquisa e selecione o grupo de valores da lista de opções que você deseja associar à divisão.
- 6 Salve suas alterações.

**OBSERVAÇÃO:** Para que os grupos de valores da lista de opções controlem os valores que aparecem nos campos da lista de opções em um registro, o campo Grupo de valores da lista de opções deve estar presente no layout da página Detalhes do tipo de registro.

### Associando usuários a divisões

É possível associar um usuário a uma ou mais divisões. A primeira divisão associada a um usuário é automaticamente designada como divisão principal do usuário, mas é possível alterar a divisão principal no registro de um usuário. Para obter mais informações, consulte [Alterando a divisão principal de um usuário \(na página 1481\)](#).

É possível associar usuários a divisões de duas maneiras:

- Em um registro de divisão, é possível associar usuários à divisão.
- Em um registro de usuário, é possível associar divisões ao usuário.

Para associar usuários a uma divisão, conclua as etapas do procedimento a seguir. Esta tarefa é uma etapa de [Processo de configuração de divisões \(na página 1253\)](#).

**Antes de começar.** Para realizar o procedimento a seguir, é necessário ter o privilégio Gerenciar usuários e o privilégio Gerenciar funções e acesso em sua função de usuário. Além disso, a seção de informações relacionadas Usuários da divisão deve estar presente no layout da página Detalhes atribuído à função no tipo de registro Divisão.

#### **Para associar usuários a uma divisão**

- 1 Clique no link global Admin.
- 2 Na seção Administração da Empresa, clique em Administração da Empresa.
- 3 Na seção Configuração da divisão, clique em Configuração da divisão.
- 4 Na Lista de divisões, clique no nome da divisão à qual você deseja associar usuários.
- 5 Na página Detalhes da divisão, role até a seção de informações relacionadas Usuários da divisão e clique em Adicionar.
- 6 Selecione o usuário que você deseja associar à divisão e salve a alteração.  
É possível adicionar até 10 usuários por vez. Para associar mais usuários à divisão, clique em Salvar e adicionar usuários.

Para associar divisões a um usuário na página Detalhes do usuário, conclua as etapas do procedimento a seguir.

**Antes de começar.** Para realizar o procedimento a seguir, é necessário ter o privilégio Gerenciar usuários e o privilégio Gerenciar funções e acesso em sua função de usuário. Além disso, pelo menos uma das seguintes condições deve ser verdadeira:

- O campo Divisão principal está presente no layout da página Detalhes atribuído à sua função no tipo de registro Usuário.
- A seção de informações relacionadas Divisões do usuário está presente no layout da página Admin do usuário atribuído à sua função.

**OBSERVAÇÃO:** No tipo de registro Usuário, um campo de texto Divisão também está disponível. O campo de texto Divisão faz parte do tipo de registro Usuário.

#### **Para associar divisões a um usuário**

- 1 Clique no link global Admin.
- 2 Na seção Controles de gerenciamento e acesso de usuário, clique no link Controles de gerenciamento e acesso de usuário.
- 3 Na seção Gerenciamento de usuário e grupo, clique no link Gerenciamento de usuários.
- 4 Na Lista de usuários, clique no sobrenome do usuário ao qual você deseja associar divisões.
- 5 Na página Detalhes do usuário, execute um destes procedimentos:
  - Se você quiser associar uma única divisão como divisão principal do usuário, no campo Divisão principal, clique no ícone Pesquisa e selecione a divisão que será a divisão principal do usuário.
  - Se você quiser associar várias divisões ao usuário, role até a seção de informações relacionadas Divisões e clique em Adicionar. É possível adicionar até 10 divisões por vez. Para associar mais divisões ao usuário, clique em Salvar e adicionar divisões.

#### **Sobre a mesclagem de divisões e a exclusão de divisões**

É possível excluir uma divisão até mesmo se a divisão for associada a usuários e registros. Você também pode mesclar até cinco divisões em uma de uma vez. Quando você mescla duas ou mais divisões, uma divisão é mantida e as outras divisões são excluídas.

Depois que uma divisão for excluída como resultado de uma operação de mesclagem, acontecerá o seguinte:

- A divisão é removida de qualquer registro de usuário ao qual a divisão estava associada.
- Todos os usuários que estavam associados à divisão excluída e que não estavam anteriormente associados à divisão mantida são associados automaticamente à divisão mantida. Se a divisão excluída era a divisão principal de um usuário, a divisão retida se tornará a divisão principal do usuário.
- Se a divisão excluída estava associada aos registros de outros tipos de registro, como contas, contatos etc., os registros não serão automaticamente associados à divisão retida na operação de mesclagem. Em vez disso, o campo Divisão nos registros é automaticamente limpo. No entanto, o campo Grupo de valores da lista de opções nos registros não é limpo.

Depois que você excluir uma divisão diretamente, acontecerá o seguinte:

- A divisão é removida de qualquer registro de usuário ao qual a divisão estava associada. Se a divisão excluída era a divisão principal de um usuário, a primeira divisão na lista de divisões restantes associadas ao registro do usuário se tornará a divisão principal do usuário.
- Se a divisão excluída estava associada a registros de outros tipos, como contas, contatos etc., o campo Divisão nesses registros serão automaticamente limpos. No entanto, o campo Grupo de valores da lista de opções nos registros não é limpo.

É possível associar uma divisão diferente a qualquer registro em que o campo Divisão tenha sido limpo como resultado da exclusão de uma divisão. Quando você associar uma divisão a um registro em que o campo Divisão foi limpo, o campo Grupo de valores da lista de opções no registro será atualizado da seguinte maneira:

- Se a nova divisão estiver associada a um grupo de valores da lista de opções, o campo Grupo de valores da lista de opções no registro será preenchido com o grupo de valores da lista de opções da nova divisão.
- Se a nova divisão não estiver associada a um grupo de valores da lista de opções, o campo Grupo de valores da lista de opções no registro será limpo.

Não é possível restaurar uma divisão excluída. Quando uma divisão for restaurada, quaisquer associações anteriores entre a divisão restaurada e os registros do usuário não serão restauradas. Quaisquer associações anteriores entre a divisão restaurada e registros de outros tipos, como contas, contatos etc. não são restauradas.

Para obter instruções passo a passo sobre mesclagem de registros, consulte [Mesclando registros](#) (consulte [Merging Records](#) na página 163).

## Sobre divisões e grupos de valores da lista de opções nos registros

A tabela a seguir resume o comportamento dos campos Divisão e Grupo de valores da lista de opções quando os usuários criam e editam registros. Em todos os casos nesta tabela, parte-se do pressuposto que:

- Cada divisão está associada a um grupo de valores da lista de opções.
- Cada usuário está associado a, pelo menos, uma divisão.
- Os campos Divisão e Grupo de valores da lista de opções estão presentes no layout da página Detalhes.

O campo Divisão pode ser atualizado	O campo Grupo de valores da lista de opções pode ser atualizado	Quando um usuário cria um registro, o seguinte comportamento se aplica	Quando um usuário atualiza um registro, o seguinte comportamento se aplica
Sim	Sim	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ O campo Divisão é preenchido com a divisão principal do usuário que cria o registro. O usuário pode alterar o valor no campo Divisão antes de salvar o registro.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ O usuário pode alterar o valor no campo Divisão ou Grupo de valores da lista de opções.</li> <li>■ Se o usuário limpar o campo Divisão, o campo Grupo de valores da lista de opções será limpo automaticamente.</li> </ul>

O campo Divisão pode ser atualizado	O campo Grupo de valores da lista de opções pode ser atualizado	Quando um usuário cria um registro, o seguinte comportamento se aplica	Quando um usuário atualiza um registro, o seguinte comportamento se aplica
		<ul style="list-style-type: none"> <li>■ O campo Grupo de valores da lista de opções é preenchido com o grupo de valores da lista de opções da divisão. O usuário pode alterar o valor no campo Grupo de valores da lista de opções antes de salvar o registro.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Se o usuário selecionar outra divisão, o campo Grupo de valores da lista de opções será preenchido com o grupo de valores da lista de opções da nova divisão.</li> <li>■ Se o usuário selecionar outro grupo de valores da lista de opções ou limpar o campo Grupo de valores da lista de opções, o campo Divisão não será alterado automaticamente.</li> </ul>
Não	Sim	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ O campo Divisão é preenchido com a divisão principal do usuário que cria o registro. O usuário não pode alterar o valor no campo Divisão.</li> <li>■ O campo Grupo de valores da lista de opções é preenchido com o grupo de valores da lista de opções da divisão. O usuário pode alterar o valor no campo Grupo de valores da lista de opções antes de salvar o registro.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ O usuário não pode alterar o valor no campo Divisão.</li> <li>■ O usuário pode alterar o valor no campo Grupo de valores da lista de opções.</li> <li>■ Se o usuário selecionar outro grupo de valores da lista de opções ou limpar o campo Grupo de valores da lista de opções, o campo Divisão não será alterado automaticamente.</li> </ul>
Sim	Não	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ O campo Divisão é preenchido com a divisão principal do usuário que cria o registro. O usuário pode alterar o valor no campo Divisão antes de salvar o registro.</li> <li>■ O campo Grupo de valores da lista de opções é preenchido com o grupo de valores da lista de opções da divisão. O usuário não pode alterar o valor no campo Grupo de valores da lista de opções no registro.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ O usuário pode alterar o valor no campo Divisão.</li> <li>■ O usuário não pode alterar diretamente o valor no campo Grupo de valores da lista de opções.</li> <li>■ Se o usuário limpar o campo Divisão, o campo Grupo de valores da lista de opções será limpo automaticamente.</li> <li>■ Se o usuário selecionar outra divisão, o campo Grupo de valores da lista de opções será preenchido com o grupo de valores da lista de opções da nova divisão.</li> </ul>
Não	Não	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ O campo Divisão é preenchido com a divisão principal do usuário que cria o registro. O usuário não pode alterar o valor no campo Divisão no registro.</li> </ul>	<p>O usuário não pode alterar o valor no campo Divisão ou Grupo de valores da lista de opções.</p>

O campo Divisão pode ser atualizado	O campo Grupo de valores da lista de opções pode ser atualizado	Quando um usuário cria um registro, o seguinte comportamento se aplica	Quando um usuário atualiza um registro, o seguinte comportamento se aplica
		<ul style="list-style-type: none"> <li>O campo Grupo de valores da lista de opções é preenchido com o grupo de valores da lista de opções da divisão. O usuário não pode alterar o valor no campo Grupo de valores da lista de opções no registro.</li> </ul>	

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- Configuração da divisão (na página 1251)
- Considerações ao configurar divisões (na página 1252)
- Processo de configuração de divisões (na página 1253)
- Criando Divisões (na página 1253)
- Associando grupos de valores da lista de opções a divisões (na página 1254)
- Associando usuários a divisões (na página 1254)
- Alterando a divisão principal de um usuário (na página 1481)
- Sobre os grupos de valores da lista de opções (consulte [Sobre Grupos de valores da lista de opções](#) na página 1426)
- Considerações ao configurar grupos de valores da lista de opções (na página 1427)
- Processo de configuração dos grupos de valores da lista de opções (na página 1428)
- Criando grupos de valores da lista de opções (na página 1428)
- Mapeando valores da lista de opções para grupos de valores da lista de opções (na página 1349)

### Auditoria da empresa

Trilha de auditoria é um recurso importante para atender à conformidade normativa e da política corporativa. Consulte os tópicos a seguir para obter informações sobre a trilha de auditoria no Oracle CRM On Demand:

- Revisando atividade de conexão para todos os usuários (na página 1258)
- Revisando o uso de recursos da sua empresa (na página 1260)
- Revisando alterações de trilha de auditoria com a trilha de auditoria principal (na página 1261)
- Revisando as alterações da configuração da administração na trilha de auditoria (na página 1262)
- Analisando os e-mails pendentes e enviados da empresa (consulte [Reviewing Your Company's Pending and Sent Emails](#) na página 1263)
- Examinando Todas as Solicitações de Exportação da sua Empresa (na página 1266)

### Revisando atividade de conexão para todos os usuários

Você pode revisar o histórico de conexão de todos os usuários da sua empresa. A página de histórico de conexão mostra os usuários que estão usando a aplicação e quando. A página de histórico de conexão também registra a atividade de conexão por Atendimento ao cliente do Oracle CRM On Demand.

**OBSERVAÇÃO:** Todas as noites, o Oracle CRM On Demand exclui permanentemente registros de conexão do usuário com mais de 90 dias. Os dados do histórico de adoção do usuário são armazenados no data warehouse

para suportar a análise de tendência histórica da métrica de adoção do usuário em Oracle CRM On Demand analytics, mas os dados não foram retidos quando extração, transformação e carga (ETL) completos dos dados foram executados durante a atualização de Oracle CRM On Demand para uma nova versão ou quando os dados da empresa foram migrados de um Oracle CRM On Demand ambiente para outro Oracle CRM On Demand ambiente. Para obter informações sobre a área de assunto analítica Análise de Controle de Uso, consulte Área de Assunto da Análise Histórica da Análise de Controle de Uso (consulte [Análise histórica de análise de controle de uso - Área de assunto](#) na página 961).

**Antes de começar.** Para realizar esse procedimento, sua função deve incluir o privilégio Gerenciar Empresa - Conexão e Auditoria da Empresa.

#### **Para revisar a atividade de conexão de todos os usuários**

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2 Na seção Empresa - Administração, clique no link Empresa - Administração.
- 3 Na seção Auditoria da Empresa, clique no link Auditoria de Conexão.

A página Auditoria de Conexão exibe toda a atividade de auditoria para Oracle CRM On Demand.

**OBSERVAÇÃO:** O campo Tipo em um registro de conexão mostra o canal por meio do qual a tentativa de conexão foi feita. Por exemplo, se uma tentativa de conexão for feita por meio de uma janela do navegador, o campo Tipo mostrará o valor Interativo. Se uma tentativa de conexão é feita através de serviços Web, o campo Tipo mostrará o valor serviços Web.

- 4 Na barra de título Auditoria de Conexão, selecione uma das listas a seguir no menu:
  - **Toda a Auditoria de Conexão.** Sua configuração padrão para exibir a atividade de conexão. Exibe todos os dados da auditoria de conexão classificados por tempo de conexão.
  - **Todos os Usuários Conectados no Momento.** Todos os usuários que estão conectados no Oracle CRM On Demand no momento. Essas informações são classificadas pelo tempo de conexão.

**OBSERVAÇÃO:** esse menu também exibe quaisquer listas personalizadas que você tenha criado.

#### **Para gerenciar listas de atividade de conexão**

- Na barra de título Auditoria de Conexão, clique no botão Menu para executar as ações a seguir:
  - **Exportar Lista.** Exporte a lista Atividade de Conexão a ser salva no computador. Consulte [Exportando Registros em Listas \(na página 155\)](#).
  - **Contagem de Registros.** Conte os registros em uma lista Atividade de Conexão. Consulte [Contando Registros em Listas \(na página 154\)](#).
  - **Refinar Lista.** Refine a lista filtrada Atividade de Conexão. Consulte Criando e Refinando Listas (consulte [Creating and Refining Lists](#) na página 140).
  - **Gerenciar Listas.** Gerencie as Listas Atividade de Conexão. Consulte Gerenciar a Página Listas (consulte [Página Gerenciar Listas](#) na página 151).
  - **Criar Nova Lista.** Crie uma nova lista filtrada Atividade de Conexão. Consulte Criando e Refinando Listas (consulte [Creating and Refining Lists](#) na página 140).
  - **Salvar Lista.** Salve a lista Atividade de Conexão. Isso leva você diretamente para uma página com opções Salvar.

#### **Tópicos relacionados**

Consulte o seguinte tópico de informações relacionadas:

- [Revisando a atividade de login de um usuário \(na página 1481\)](#)

## Revisando o uso de recursos da sua empresa

Você pode revisar o uso de recursos de toda a sua empresa, incluindo as alterações feitas nestas áreas:

- Redefinir senha
- Esquecer senha
- Responder perg. de segurança
- Alterar ident. conexão única
- Alterar para ID do usuário
- Alterar para endereço de e-mail
- Definir senha
- Senha inicial
- Off-line

**OBSERVAÇÃO:** Uma vez por mês, o Oracle CRM On Demand excluir permanentemente os registros de uso de recurso com mais de 90 dias. No entanto, os registros não são limpos quando um usuário é criado ou quando os seguintes campos são modificados: E-mail, Identificador Externo, Conexão Única, Função, Status, ID de Conexão Única do Usuário.

**Antes de começar.** Para realizar esse procedimento, sua função deve incluir o privilégio Gerenciar Empresa - Conexão e Auditoria da Empresa.

### *Para revisar o uso de recursos da sua empresa*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2 Na seção Empresa - Administração, clique no link Empresa - Administração.
- 3 Na seção Auditoria da Empresa, clique no link Auditoria.
- 4 Revise o histórico de uso de recurso da sua empresa.

O procedimento a seguir descreve como gerenciar listas de registros de uso de recurso.

### *Para gerenciar listas de registros de uso de recurso*

- Na barra de título da página Trilha de Auditoria, clique em Menu e depois selecione a opção da tarefa que você deseja executar, da seguinte maneira:
  - **Exportar Lista.** Exporte a lista para um arquivo. Consulte [Exportando Registros em Listas \(na página 155\)](#).
  - **Contagem de Registros.** Conte os registros na lista. Consulte [Contando Registros em Listas \(na página 154\)](#).
  - **Refinar Lista.** Refine a lista. Consulte Criando e Refinando Listas (consulte [Creating and Refining Lists](#) na página 140). Por exemplo, você pode alterar o filtro da lista, selecionar outros campos para exibição ou alterar a ordem de classificação da lista.
  - **Salvar Lista.** Salve a lista. A seleção dessa opção abre uma página em que você pode selecionar opções para salvar a lista.
  - **Mostrar Filtro de Lista.** Exiba o filtro que está definido no momento para a lista.
  - **Criar Nova Lista.** Crie uma nova lista filtrada. Consulte Criando e refinando listas (consulte [Creating and Refining Lists](#) na página 140).
  - **Gerenciar Listas.** Exiba detalhes da lista ou altere a ordem em que a lista aparece na lista de opções de listas na página de lista. Consulte Gerenciar Página de Listas (consulte [Página Gerenciar Listas](#) na página 151).

## Revisando alterações de trilha de auditoria com a trilha de auditoria principal

É possível revisar a trilha de auditoria das alterações feitas pelos usuários na trilha de auditoria de todos os tipos de registro auditáveis. Se as opções para rastrear a criação, a exclusão e a restauração de registros estiverem selecionadas na configuração da trilha de auditoria do tipo de registro, a trilha de auditoria mestre também mostrará os registros da trilha de auditoria dessas operações.

**Antes de começar.** Para executar este procedimento, sua função deve incluir o privilégio Acessar trilha de auditoria principal e Auditoria de configuração de administração.

### *Para revisar alterações feitas na trilha de auditoria com a trilha de auditoria principal*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Empresa - Administração, clique no link Empresa - Administração.
- 3 Na seção Auditoria da empresa, clique no link Trilha de auditoria principal.

A Trilha de auditoria principal exibe os seguintes valores:

- **Nº do ID.** O ID da linha da tabela.
- **Tipo de registro.** O tipo de registro auditado.
- **Nome do registro.** O nome do registro que está sendo submetido à auditoria.
- **Endereço IP de origem.** O endereço IP do computador em que a alteração de configuração ocorreu.

**OBSERVAÇÃO:** Esse valor é exibido apenas quando essas informações estão disponíveis.

- **Tipo de sessão.** Esse valor indica se a sessão era interativa ou uma sessão de serviços Web.
- **Sobrenome.** O sobrenome do usuário.
- **Nome.** O nome do usuário.
- **ID de conexão do usuário.** ID do login do usuário.
- **Operação.** O tipo de configuração executado, por exemplo, criar, excluir ou modificar.
- **Campo modificado.** O campo modificado no objeto.
- **Valor anterior.** O valor anterior do campo.
- **Valor novo.** O novo valor do campo. Por exemplo, se você alterar o valor do campo de prioridade da solicitação de serviço de Baixo para Alto, o campo Valor antigo continuará como Baixo, e o campo Valor novo será Alto. Se você excluir um registro, o campo Valor anterior continuará em branco, e o campo Valor novo será alterado para Registro excluído.
- **Data.** A data quando o objeto foi auditado pela última vez.

Para obter mais informações sobre a trilha de auditoria, consulte Personalizando a trilha de auditoria (consulte [Customizing the Audit Trail](#) na página 1401).

O procedimento a seguir descreve como gerenciar listas de registros de trilha de auditoria.

### *Para gerenciar listas de registros de trilha de auditoria*

- Na barra de título da página Trilha de Auditoria Mestre, clique em Menu e depois selecione a opção da tarefa que você deseja executar, da seguinte maneira:
  - **Exportar Lista.** Exporte a lista para um arquivo. Consulte [Exportando Registros em Listas](#) (na página 155).
  - **Contagem de Registros.** Conte os registros na lista. Consulte [Contando Registros em Listas](#) (na página 154).
  - **Refinar Lista.** Refine a lista. Consulte Criando e Refinando Listas (consulte [Creating and Refining Lists](#) na página 140). Por exemplo, você pode alterar o filtro da lista, selecionar outros campos para exibição ou alterar a ordem de classificação da lista.

- **Salvar Lista.** Salve a lista. A seleção dessa opção abre uma página em que você pode selecionar opções para salvar a lista.
- **Mostrar Filtro de Lista.** Exiba o filtro que está definido no momento para a lista.
- **Criar Nova Lista.** Crie uma nova lista filtrada. Consulte Criando e refinando listas (consulte [Creating and Refining Lists](#) na página 140).
- **Gerenciar Listas.** Exiba detalhes da lista ou altere a ordem em que a lista aparece na lista de opções de listas na página de lista. Consulte Gerenciar Página de Listas (consulte [Página Gerenciar Listas](#) na página 151).

## Revisando as alterações da configuração da administração na trilha de auditoria

Você pode analisar as alterações da trilha de auditoria que os administradores fazem nas funções, nos livros, nos perfis de acesso, nos nomes de tags de integração REST, na personalização do proprietário anterior e na configuração da trilha de auditoria dos tipos de registro.

**Antes de começar.** Para executar este procedimento, sua função deve incluir o privilégio Acessar trilha de auditoria principal e Auditoria de configuração de administração.

### Para revisar as alterações da configuração da administração na trilha de auditoria

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Empresa - Administração, clique no link Empresa - Administração.
- 3 Na seção Auditoria da empresa, clique no link Auditoria de configuração de administração.

A tabela Auditoria de configuração de administração exibe os seguintes valores:

- **Nº do ID.** O ID da linha da tabela.
- **Tipo de registro.** O tipo de registro auditado.
- **Nome do registro.** O nome do registro que está sendo submetido à auditoria.
- **Endereço IP de origem.** O endereço IP do computador em que a alteração de configuração ocorreu.  
**OBSERVAÇÃO:** Esse valor é exibido apenas quando essas informações estão disponíveis.
- **Tipo de sessão.** Esse valor indica se a sessão era interativa ou uma sessão de serviços Web.
- **Sobrenome.** O sobrenome do usuário.
- **Nome.** O nome do usuário.
- **ID de conexão do usuário.** ID do login do usuário.
- **Operação.** O tipo de configuração executado, por exemplo, criar, excluir ou modificar.
- **Campo modificado.** O campo modificado no objeto.
- **Valor anterior.** O valor anterior do campo.
- **Valor novo.** O novo valor do campo. Por exemplo, se você alterar o valor do campo de prioridade da solicitação de serviço de Baixo para Alto, o campo Valor antigo continuará como Baixo, e o campo Valor novo será Alto. Se você excluir um registro, o campo Valor anterior continuará em branco, e o campo Valor novo será alterado para Registro excluído.
- **Data.** A data quando o objeto foi auditado pela última vez.

O procedimento a seguir descreve como gerenciar listas de alterações de configuração de administração.

### Para gerenciar listas de alterações de configuração de administração

- Na barra de título da página Trilha de Auditoria de Configuração de Administração, clique em Menu e depois selecione a opção da tarefa que você deseja executar, da seguinte maneira:
  - **Exportar Lista.** Exporte a lista para um arquivo. Consulte [Exportando Registros em Listas \(na página 155\)](#).

- **Contagem de Registros.** Conte os registros na lista. Consulte [Contando Registros em Listas \(na página 154\)](#).
- **Refinar Lista.** Refine a lista. Consulte Criando e Refinando Listas (consulte [Creating and Refining Lists](#) na página 140). Por exemplo, você pode alterar o filtro da lista, selecionar outros campos para exibição ou alterar a ordem de classificação da lista.
- **Salvar Lista.** Salve a lista. A seleção dessa opção abre uma página em que você pode selecionar opções para salvar a lista.
- **Mostrar Filtro de Lista.** Exiba o filtro que está definido no momento para a lista.
- **Criar Nova Lista.** Crie uma nova lista filtrada. Consulte Criando e refinando listas (consulte [Creating and Refining Lists](#) na página 140).
- **Gerenciar Listas.** Exiba detalhes da lista ou altere a ordem em que a lista aparece na lista de opções de listas na página de lista. Consulte Gerenciar Página de Listas (consulte [Página Gerenciar Listas](#) na página 151).

## 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 \(na página 1204\)](#).

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 \(na página 824\)](#).

The following procedure describes how to view your company's pending and sent emails.

### ***To review pending and sent emails from Oracle CRM On Demand***

- 1 In the upper-right corner of any page, click the Admin global link.
- 2 In the Company Administration section, click the Company Administration link.
- 3 In the Company Audit section, click the Email Monitor link.

The Outbox and Sent Items sections display the following values:

- **Type.** This column displays one of the following values:
  - **Customer.** Emails that are sent by Oracle CRM On Demand on behalf of users to other users or to customers.
  - **Operations.** Emails that are sent by Oracle CRM On Demand to Oracle CRM On Demand Customer Care.
  - **Service.** Emails that are sent by Oracle CRM On Demand to users.
- **Sub-Type.** This column displays a value that indicates the type of operation from which the email originated. The sub-type is one of the following:
  - **Administration.** Emails that are sent to Oracle CRM On Demand Customer Care.
  - **Assignment Manager – Lead.** Emails that are sent to users when the assignment manager assigns a lead to a user.
  - **Assignment Manager – SR.** Emails that are sent to users when the assignment manager assigns a service request to a user.
  - **Batch Operations.** Emails that are sent to users when they perform actions such as deleting records using the Batch Delete feature, or assigning books to records using the Batch Assign Books feature.
  - **Export.** Emails that are sent to users when they export records.
  - **Forecast.** Emails that are sent in connection with forecasts.
  - **Fund Request.** Emails that are sent to users when fund requests are submitted.
  - **Import.** Emails that are sent to users when they import records.
  - **Integration Events.** Emails that are sent to users in connection with integration events and integration event queues.
  - **Partner Relationship.** (Specific to Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition) Emails that are sent to users when they are set up as users within a partner organization.
  - **Service Allotments.** Emails that are sent to users in connection with service allotments and license allotments.
  - **Trial Account.** Emails that are sent to users in connection with trial accounts for Oracle CRM On Demand.
  - **User Management.** Emails that are sent to users when they are set up in Oracle CRM On Demand, and emails sent to users in connection with certain changes to their user account.
  - **Workflow.** Emails that are sent to users by workflow actions.
- **Status.** This column displays one of the following values:
  - **Queued.** The email request has not been processed yet.

- **In Progress.** The email is being processed. Oracle CRM On Demand attempts to send an email three times. If on the third attempt the email fails to send, the status changes to Error.
  - **Sent.** The email has been successfully sent.
  - **Suppressed.** The email was not sent, because Oracle CRM On Demand does not send emails to the specified address.
  - **Error.** The email request did not complete because an error occurred.
  - **From.** The email address of the person or company who sent the email.
  - **Sent.** The date and timestamp the email was sent.
  - **To.** The email addresses of all the recipients to whom the email was sent.
  - **Initiated By.** The user sign-in ID of the user who initiated the email.
  - **Subject.** The subject of the email.
  - **Workflow Id.** If the email originated from a workflow action, then this column shows the ID of the workflow action. You can drill down to view the details of the workflow action.
- 4 If the sent email that you want to review is not displayed, then click Show Full List to open the Email List page, where you can search for the email.
  - 5 If you want to delete a sent email, then click the Delete link for that email.
 

**NOTE:** When you delete a sent email, any attachment to the email is also deleted.
  - 6 To download an attachment for a sent email, do the following:
    - a In the Email Monitor or Email List page, click the Subject link for the email.
    - b In the Email Detail page, in the Email Attachments related information section, click the link in the Attachment field for the attachment you want to download.
 

**TIP:** You can also download the first attachment for an email directly in the Email Monitor and Email List page, by clicking the Download link for the email record.
  - 7 To delete a single attachment for a sent email, do the following:
    - a In the Email Monitor or Email List page, click the Subject link for the email.
    - b In the Email Detail page, in the Email Attachments related information section, click the Delete link for the attachment.

The following procedure describes how to work with lists of sent emails.

### **To work with lists of sent emails**

- 1 In the Email Monitor page, in the Sent Items section, click Show Full List.
- 2 In the title bar of the Email List page, click Menu, and then select the option for the task that you want to perform, as follows:
  - **Exportar Lista.** Exporte a lista para um arquivo. Consulte [Exportando Registros em Listas \(na página 155\)](#).
  - **Contagem de Registros.** Conte os registros na lista. Consulte [Contando Registros em Listas \(na página 154\)](#).
  - **Refinar Lista.** Refine a lista. Consulte Criando e Refinando Listas (consulte [Creating and Refining Lists](#) na página 140). Por exemplo, você pode alterar o filtro da lista, selecionar outros campos para exibição ou alterar a ordem de classificação da lista.
  - **Salvar Lista.** Salve a lista. A seleção dessa opção abre uma página em que você pode selecionar opções para salvar a lista.
  - **Mostrar Filtro de Lista.** Exiba o filtro que está definido no momento para a lista.

- **Criar Nova Lista.** Crie uma nova lista filtrada. Consulte Criando e refinando listas (consulte [Creating and Refining Lists](#) na página 140).
- **Gerenciar Listas.** Exiba detalhes da lista ou altere a ordem em que a lista aparece na lista de opções de listas na página de lista. Consulte Gerenciar Página de Listas (consulte [Página Gerenciar Listas](#) na página 151).

For more information about the audit trail, see [Customizing the Audit Trail \(na página 1401\)](#).

## **Examinando Todas as Solicitações de Exportação da sua Empresa**

A página Fila de Solicitações de Exportação Mestre exibe uma lista das solicitações de exportação pendentes e concluídas que estão retidas no momento para sua empresa. Você pode revisar as solicitações de exportação que foram enviadas por meio de páginas de lista, bem como as solicitações de exportação enviadas por meio do Assistente de Exportação de Dados. Você também pode recuperar os anexos que contêm a saída das solicitações.

### **Sobre o Período de Retenção de Solicitações de Exportação e Anexos de Solicitações de Exportação**

No aplicativo padrão, o Oracle CRM On Demand retém os detalhes de solicitações de exportação e sua saída para determinado período, da seguinte maneira:

- Os detalhes de uma solicitação de exportação permanecem retidos por 60 dias e depois são eliminados.
- A saída de uma solicitação de exportação fica retida por 168 horas (ou seja, sete dias) e depois é eliminada.

Os períodos de retenção se aplicam a operações de exportação que são enviadas por meio de páginas de lista, bem como a operações de exportação enviadas por meio do Assistente de Exportação de Dados.

Seu administrador pode alterar os períodos de retenção das solicitações de exportação e seus anexos, alterando os valores nos campos a seguir no perfil da empresa:

- Expiração da Solicitação de Exportação (Dias)
- Expiração do Anexo da Solicitação de Exportação (Dias)

Para obter mais informações sobre como atualizar esses campos, consulte Definindo as Configurações da Empresa (consulte [Configuring Company Settings](#) na página 1204).

O procedimento a seguir descreve como revisar todas as solicitações de exportação da sua empresa.

**Antes de começar.** Para executar o procedimento a seguir, sua função de usuário deverá ter o privilégio Acessar Solicitações de Exportação Mestre.

### ***Para revisar todas as solicitações de exportação da sua empresa***

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2 Na seção Administração da Empresa, clique em Administração da Empresa.
- 3 Na seção Auditoria da Empresa, clique no link Solicitações de Exportação Mestre.

Na primeira vez que você abrir a página Fila de Solicitações de Exportação Mestre, a lista de solicitações será classificada pela data de envio, com a solicitação que foi enviada mais recentemente aparecendo no início da lista. Se quiser limitar as solicitações que são exibidas, selecione uma lista no campo drop-down Solicitações de Exportação. Você também pode usar os campos de filtro rápido para refinar ainda mais as listas.

A tabela a seguir descreve os campos na página Fila de Solicitações de Exportação Mestre.

**OBSERVAÇÃO:** para solicitações de exportação que são enviadas por meio das páginas de lista, os nomes das listas exportadas não são mostrados na página Fila de Solicitações de Exportação Mestre. Se você quiser ver os nomes das listas, poderá refinar a lista de solicitações e adicionar o campo Lista. No entanto, a adição do campo Lista à página pode afetar o desempenho da página Fila de Solicitações de Exportação Mestre.

Informações do registro de exportação	Descrição
Tipo	O tipo de solicitação: Pessoal ou Empresa.
Tipo de exportação	O tipo de exportação: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Completa.</b> Uma exportação completa dos dados da sua empresa.</li> <li>■ <b>Parcial.</b> Uma exportação parcial dos dados da sua empresa.</li> <li>■ <b>Lista.</b> Uma solicitação de exportação feita em uma página Lista.</li> </ul>
Tipo de Registro	Os tipos de registro. Para solicitações parciais que incluem registros filho, o registro filho é indicado no formato <i>Pai:Filho</i> , por exemplo: Conta:Contato.
Status	O status, por exemplo: Em andamento ou Concluída.
Nome do cliente	O nome do aplicativo do cliente.
Solicitado para	O usuário de quem a solicitação foi enviada.
Solicitado por	O usuário que enviou a solicitação. Um administrador pode criar uma solicitação de extrato pessoal para um usuário por meio dos serviços Web.
Enviado	A data e a hora em que a solicitação de exportação foi enviada.
Concluído	A hora e a data em que a solicitação de exportação foi concluída.
Nº de exportados	O número de registros que foi exportado.

O procedimento a seguir descreve como revisar os detalhes de uma solicitação de exportação.

### **Para revisar os detalhes de uma solicitação de exportação**

- Na linha da solicitação, clique no link Tipo de Exportação ou Tipo de Registro para abrir a página Detalhe da Solicitação de Exportação de Lista ou a página Detalhe da Solicitação de Exportação.

A página exibe as propriedades de exportação, inclusive o número de registros exportados (Nº de exportados). Para solicitações de exportação que foram enviadas por meio do Assistente de Exportação de Dados, a página também mostra o número de tipos de registro que foram exportados com sucesso sem problemas (Nº de Objetos Concluídos). Na seção Tipos de Registro Exportados da página, você pode ver detalhes do número de registros que foram exportados para cada tipo de registro.

Para obter informações sobre download e exclusão de anexos de solicitações de exportação, ou seja, arquivos compactados que contêm a saída das solicitações de exportação, consulte [Fazendo Download e Excluindo Anexos de Solicitações de Exportação \(na página 823\)](#).

**OBSERVAÇÃO:** Para fazer download dos anexos da solicitação de exportação para operações de exportação executadas por todos os usuários, sua função de usuário precisa ter o privilégio **Acessar Todos os Anexos da Solicitação de Exportação**. Se sua função de usuário não tiver esse privilégio, só será possível fazer download dos anexos das operações de exportação que foram executadas por você ou por seus subordinados.

## Gerenciando Listas de Solicitações de Exportação

Algumas listas filtradas estão disponíveis na lista de opções drop-down de listas na página Fila de Solicitações de Exportação Mestre. Você pode refinar as listas existentes. Por exemplo, pode adicionar e remover campos de uma lista. Você também pode criar novas listas. O procedimento a seguir descreve como gerenciar listas de solicitações de exportação.

### *Para gerenciar listas de solicitações de exportação*

- Na barra de título da página Fila de Solicitações de Exportação Mestre, clique em Menu e depois selecione a opção da tarefa que você deseja executar, da seguinte maneira:
  - **Exportar Lista.** Exporte a lista para um arquivo. Consulte [Exportando Registros em Listas \(na página 155\)](#).
  - **Contagem de Registros.** Conte os registros na lista. Consulte [Contando Registros em Listas \(na página 154\)](#).
  - **Refinar Lista.** Refine a lista. Consulte Criando e Refinando Listas (consulte [Creating and Refining Lists](#) na página 140). Por exemplo, você pode alterar o filtro da lista, selecionar outros campos para exibição ou alterar a ordem de classificação da lista.
  - **Salvar Lista.** Salve a lista. A seleção dessa opção abre uma página em que você pode selecionar opções para salvar a lista.
  - **Mostrar Filtro de Lista.** Exiba o filtro que está definido no momento para a lista.
  - **Criar Nova Lista.** Crie uma nova lista filtrada. Consulte Criando e refinando listas (consulte [Creating and Refining Lists](#) na página 140).
  - **Gerenciar Listas.** Exiba detalhes da lista ou altere a ordem em que a lista aparece na lista de opções de listas na página de lista. Consulte Gerenciar Página de Listas (consulte [Página Gerenciar Listas](#) na página 151).

## Gerenciamento de alertas

A funcionalidade de alerta no Oracle CRM On Demand permite divulgar informações críticas com base em tempo para os usuários da sua empresa. Para obter informações sobre alertas, consulte os tópicos a seguir:

- Revisando seus Alertas (consulte [Reviewing Your Alerts](#) na página 45)
- Publicando Alertas em Toda a Empresa (consulte [Publicando Alertas para Toda a Empresa](#) na página 1268)
- [Trabalhando com Listas \(na página 135\)](#)
- [Campos de Alerta \(na página 1270\)](#)

### **Publicando Alertas para Toda a Empresa**

Você pode usar alertas para transmitir informações para todos os usuários da empresa, como avisos de reunião e alterações da política. Também é possível configurar os alertas para que eles sejam transmitidos apenas aos usuários que têm uma determinada função. Os alertas aparecem na Minha Página Inicial do usuário.

Você também pode configurar um alerta para exibir informações em uma janela pop-up separada que aparece sempre que um usuário entra no Oracle CRM On Demand, ou em uma barra de texto rolável na parte inferior de cada página do Oracle CRM On Demand, ou em ambos os locais.

Uma janela de alerta mostra o título e a descrição do alerta. A barra de texto rolável mostra apenas o título do alerta, mas os usuários podem exibir a descrição do alerta passando o ponteiro do mouse sobre o título do alerta. Um usuário pode descartar um alerta para que ele não apareça mais em uma janela de alerta nem na barra de

texto rolável para esse usuário, mas o alerta continua disponível para o usuário por meio da Minha Página Inicial do usuário.

**OBSERVAÇÃO:** os alertas que anunciam que uma previsão foi gerada permanecem na "Minha Página Inicial" dos funcionários por dois dias. Para estender o período de exibição dos alertas, faça as alterações na página Alertas - Edição depois que o alerta for exibido pela primeira vez. Para obter instruções, siga os procedimentos desta seção.

Você pode vincular arquivos ou URLs a alertas. Por exemplo, ao criar um alerta de aviso de reunião, você poderá adicionar um link a uma página da Web com direções para o Apólice da reunião.

Em geral, os usuários só podem analisar os alertas que são exibidos para todos os usuários, assim como os que são configurados para serem exibidos para sua respectiva função. No entanto, se sua função incluir o privilégio Gerenciar Empresa, você poderá analisar todos os alertas, inclusive os que forem restritos a determinadas funções.

**Antes de começar.** (Opcional) Crie ou localize uma página da Web ou um arquivo com informações que você deseja compartilhar. Verifique se o caminho para a página da Web ou para o arquivo está acessível a seus usuários. Para executar este procedimento, sua função deve incluir o privilégio Gerenciar empresa.

#### ***Para criar ou atualizar alertas por toda a empresa***

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2 Na seção Empresa - Administração, clique no link Empresa - Administração.
- 3 Na seção Alertas - Gestão, clique no link Empresa - Alertas.  
A página Alertas é exibida com uma lista de alertas da empresa.
- 4 Na página Alertas, execute um dos seguintes procedimentos:
  - Clique no botão Novo.
  - Clique no título do alerta a ser editado e clique no botão Editar.
- 5 Na página Novo alerta ou Alertas - Edição, preencha as informações necessárias.
- 6 (Opcional) Se desejar que o alerta apareça em uma janela pop-up separada quando os usuários relevantes se conectarem, bem como apareça na seção Alertas da Minha Página Inicial, marque a caixa de seleção Exibir Janela Pop-Up ao se Conectar.
- 7 (Opcional) Se desejar que o alerta apareça em uma barra de texto rolável no fim da página para os usuários relevantes, marque a caixa de seleção Barra de Texto Rolável.

**OBSERVAÇÃO:** A cor do plano de fundo e a cor do texto para a barra de texto rolável podem ser configuradas para cada tema. Para obter informações sobre como configurar temas, consulte [Criando Novos Temas \(na página 1447\)](#).

- 8 Salve o alerta.

#### ***Para anexar um arquivo a um alerta***

- 1 Clique no título do alerta na página da lista Alertas para abrir os detalhes do alerta.
- 2 Na seção de informações relacionadas a Anexos da página Alertas - Informações, clique no botão Anexo e insira as informações.
- 3 Na página Anexo - Edição, clique em Salvar.

#### ***Para anexar um URL a um alerta***

- 1 Clique no título do alerta na página da lista Alertas para abrir os detalhes do alerta.
- 2 Na seção de informações relacionadas a Anexos da página Alertas - Informações, clique no botão Adicionar URL e insira as informações.

- 3 Na página Anexo - Edição, clique em Salvar.

#### **Para atribuir um alerta a funções específicas**

- 1 Clique no título do alerta na página da lista Alertas para abrir os detalhes do alerta.

**OBSERVAÇÃO:** se não houver uma regra selecionada, o alerta será exibido para todos os usuários e funções na empresa.

- 2 Na seção de informações relacionadas a Funções Associadas da página Alertas - Informações, clique no botão Adicionar.
- 3 Na caixa de diálogo Procurar Função, procure a função apropriada e clique em Selecionar.
- 4 Quanto terminar de adicionar funções, clique em Salvar.

A caixa de diálogo Procurar Função é fechada. A página Informações do Alerta agora exibe a(s) função(ões) selecionada(s) do alerta.

#### **Tópicos relacionados**

- [Exibindo Confirmações de Alerta \(na página 1270\)](#)

#### **Exibindo Confirmações de Alerta**

Se a caixa de seleção Exibir Janela Pop-Up ao se Conectar for marcada em um registro de alerta, o alerta aparecerá em uma janela pop-up quando os usuários relevantes se conectarem. Se a caixa de seleção Barra de Texto Rolável for marcada em um registro de alerta, o alerta aparecerá em uma barra de texto rolável no fim da página do Oracle CRM On Demand para os usuários relevantes.

Um usuário pode descartar um alerta e confirmar que o leu marcando a caixa de seleção rotulada "Já li isto; não mostre novamente" e clicando em OK. O alerta não aparecerá novamente em uma janela pop-up nem uma barra de texto rolável para o usuário, mas continuará disponível pela seção Alertas da Minha Página Inicial até que expire.

Se um alerta for configurado para aparecer em uma janela pop-up, ou na barra de texto rolável, ou em ambos os locais, você poderá exibir uma lista de usuários que confirmaram que leram o alerta.

#### **Para exibir as confirmações de um alerta**

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2 Na seção Empresa - Administração, clique no link Empresa - Administração.
- 3 Na seção Alertas - Gestão, clique no link Empresa - Alertas.
- 4 Clique no título do alerta.
- 5 Na página Alertas, na seção de informações relacionadas a Confirmado pelos Usuários, clique em Exibir Lista Completa.

#### **Campos de Alerta**

A tabela a seguir descreve as informações de campo que você poderá ver em um registro de alerta. Se for um administrador, você poderá ver e atualizar todos os campos de alerta. Caso contrário, você estará restrito a exibir um número limitado de campos de alerta.

Campo	Descrição
Título	Título do alerta, como ele será exibido em Minha página inicial.

Campo	Descrição
Prioridade	Prioridade do alerta, que é indicada pelo ícone ao lado dele em Minha página inicial.
Exibir Janela Pop-up ao se Conectar	Se essa caixa de seleção for marcada, o texto do alerta aparecerá em uma janela pop-up separada quando os usuários se conectarem.
URL de Informações Adicionais	URL ou caminho de nome de arquivo e diretório associado ao alerta. <b>OBSERVAÇÃO:</b> Não é possível editar esse campo em linha nos detalhes do alerta. Para editar esse campo, é preciso abrir a página Alertas - Edição.
Alertas - Descrição	O texto que será exibido no alerta.
Data de envio	Data que você deseja que o alerta comece a ser transmitido em Minha página inicial.
Data de Expiração	Data que você deseja que a transmissão do alerta seja encerrada em Minha página inicial.
Hyperlink exibido	O texto do hyperlink para o URL ou caminho do arquivo que você inseriu no campo URL de Informações Adicionais no alerta.  Por exemplo, se você inseriu um URL para a página da Web que fornece orientações para uma reunião no campo URL de Informações Adicionais, como "http://company.site/doc_2389.html", será possível "Orientações para reunião" para o texto do link.
Barra do Texto de Rolagem	Se essa caixa de seleção for marcada, o texto do alerta aparecerá em uma barra de texto rolável no fim de cada página no Oracle CRM On Demand.

**DICA:** Você pode criar listas filtradas para limitar o tipo de registros de alerta exibidos simultaneamente. Para obter instruções, consulte [Trabalhando com Listas \(na página 135\)](#).

### Tópicos relacionados

Consulte o seguinte tópico para obter informações relacionadas sobre alertas para toda a empresa:

- Publicando Alertas em Toda a Empresa (consulte [Publicando Alertas para Toda a Empresa](#) na página 1268)

## Administração da alocação de serviço

A administração de alocações de serviço inclui:

- Exibição do uso da alocação de serviço para a empresa (consulte [Exibindo uso da alocação de serviço para a empresa](#) na página 1273)
- Exibição do uso da alocação de serviço histórico (consulte [Exibindo uso da alocação de serviço histórico](#) na página 1274)
- [Definindo alertas para alocações de serviço \(na página 1275\)](#)
- Exibição de informações de utilização do arquivo e do registro (consulte [Exibindo informações de utilização do arquivo e do registro](#) na página 1276)

## Sobre alocações de serviço

É possível exibir todas as alocações de serviço da empresa para ver o uso atual e histórico e para ativar alertas quando as alocações atingirem os valores de limite definidos. O Atendimento ao cliente define os valores de alocação de serviço para a empresa.

Na página da Lista de alocação de serviço, é possível ver o valor da alocação definido, o uso atual e os valores de uso restantes. Você pode fazer drill down em uma alocação de serviço a fim de definir um alerta para a alocação de serviço. Ao ativar um alerta, você define um valor limite em uma alocação de serviço, o que faz um aviso ser enviado por e-mail para os destinatários especificados quando se atinge o limite.

Na página da lista de usos da alocação, é possível controlar o uso das alocações de serviço por parte da empresa com o passar do tempo. Você pode exibir o uso diário, semanal ou mensal, muito embora essa exibição varie com o tipo de alocação. É possível exportar os dados de alocação e os dados de uso da alocação de uma empresa usando-se o Assistente de exportação. Para obter informações sobre como usar o Assistente de exportação, consulte [Exportando os dados \(na página 1971\)](#).

### Alocações que São Atualizadas Continuamente em um Período de 24 Horas

As alocações a seguir são medidas e atualizadas continuamente em um período de 24 horas:

- **Alocação da largura de banda dos serviços de relatório.** Indica a quantidade de dados que uma empresa pode processar por dia usando os serviços de relatório.
- **Alocação simultânea dos serviços de relatório.** Indica o número máximo de solicitações que uma empresa pode enviar usando os serviços de relatório a qualquer hora.
- **Alocação de operações dos serviços de relatório.** Indica o número de operações diárias permitidas a uma empresa que esteja usando os serviços de relatório. Quando uma chamada é feita para enviar um serviço de relatório, ela é considerada uma operação.
- **Alocação das operações dos serviços Web.** Determina o número de operações dos serviços Web que uma empresa pode realizar dentro de um período de 24 horas.
- **Alocação da solicitação simultânea dos serviços Web.** Determina o número máximo de solicitações simultâneas do serviço Web que uma empresa pode processar.

**OBSERVAÇÃO:** Solicitações de Oracle CRM On Demand Desktop não contam para Alocação de operações dos Serviços Web ou para a Alocação de solicitação simultânea dos Serviços Web.

Os nomes e as descrições das alocações de serviço são exibidos no idioma ativo.

Para obter mais informações sobre as alocações de serviços de relatório, consulte Oracle CRM On Demand Report Services API Developer's Guide . Para obter mais informações sobre alocações de Serviços Web, consulte o Oracle Web Services On Demand Guide.

### Alocações que São Atualizadas Uma Vez em um Período de 24 Horas

O Oracle CRM On Demand atualiza as alocações a seguir uma vez em um período de 24 horas:

- **Alocação de arquivo.** Determina a alocação de arquivo da empresa, o valor de armazenamento disponível para arquivos anexados a registros.

**OBSERVAÇÃO:** Os anexos dos registros de assinatura e as imagens adicionadas às páginas de detalhes do registro não são incluídos no cálculo da quantidade de memória utilizada pela empresa.

- **Alocação de registro.** Determina a alocação de registro da empresa, o número de registros de todos os tipos.

Para obter mais informações sobre quais registros são contados no cálculo do número de registros armazenados para a empresa, consulte 2266885.1 (ID do Artigo) no My Oracle Support.

**OBSERVAÇÃO:** os registros de assinatura e os registros de solicitações de exportação não são contados no cálculo do número de registros armazenados para a empresa.

O Oracle CRM On Demand atualiza o uso atual do registro e as alocações de arquivo uma vez em um período de 24 horas. Além disso, quando um registro é excluído ou restaurado em lote, ou quando um novo registro é criado por meio de uma operação de importação, o Oracle CRM On Demand atualiza o uso atual dos tipos de registros pai no momento em que a operação é concluída. O uso atual é descrito no campo Uso Atual na página Detalhe da Alocação do Serviço.

### Alocações Atualizadas em Tempo Real

O Oracle CRM On Demand atualiza a alocação a seguir em tempo real:

- **Licenças do CRM Desktop.** Indica o número de usuários do CRM Desktop licenciados pela empresa.

### O que acontece quando as alocações são todas usadas?

Quando o uso atinge o limite total da empresa para alocações de serviços Web, as solicitações adicionais para serviços Web do Oracle CRM On Demand deixam de ser processadas. A capacidade de alocação é liberada por hora, e o valor da capacidade liberada varia de acordo com o uso anterior. As novas solicitações serão processadas quando o uso atual para o período anterior de 24 horas ficar abaixo do valor da alocação da empresa.

Para evitar atingir a alocação total da empresa, otimize clientes do serviço Web para evitar solicitações desnecessárias. Para obter mais informações, consulte Oracle Web Services On Demand Guide.

Quando o uso atingir o limite total da empresa para a alocação de Registro, as seguintes opções não poderão mais interagir com a aplicação do Oracle CRM On Demand:

- Serviços Web que estejam tentando operações Insert, Update ou InsertOrUpdate nos registros
- Importações que estejam usando o Assistente de importação ou o Oracle Data Loader On Demand
- Clientes desktop, como Oracle Outlook Email Integration On Demand e Oracle Notes Email Integration On Demand

Para evitar que se atinja a alocação total da empresa, os usuários podem excluir qualquer registro da aplicação que não seja mais necessário. Quando o uso atingir o limite total da empresa para a alocação de arquivo, os usuários não poderão mais fazer upload de anexos usando as seguintes opções:

- A aplicação Oracle CRM On Demand
- Serviços Web
- Qualquer cliente desktop

Se o campo Dias de Expiração do Anexo da Solicitação de Exportação no perfil da empresa estiver definido com um valor menor ou igual a 7, os anexos da solicitação de exportação não serão incluídos no cálculo do volume de armazenamento usado pela sua empresa. No entanto, se esse campo estiver definido com um valor maior que 7, os anexos de solicitação de exportação serão incluídos no cálculo do volume de armazenamento usado pela empresa. Depois que o limite de alocação do arquivo for atingido, as solicitações de exportação falharão.

Para evitar que se atinja a alocação total da empresa, os usuários podem excluir qualquer anexo que não seja mais necessário.

**OBSERVAÇÃO:** para todas as alocações de serviço, os usuários podem entrar em contato com o representante de vendas e comprar capacidade adicional, licenças adicionais ou ambas. Para obter assistência adicional, entre em contato com o Atendimento ao cliente.

### Exibindo uso da alocação de serviço para a empresa

É possível exibir os seguintes dados para cada alocação de serviço da empresa:

- O nome da alocação
- O tipo de alocação
- As unidades de alocação

- O valor definido para a alocação pelo Atendimento ao cliente
- O valor da alocação usada atualmente
- O valor da alocação restante
- A possibilidade de um alerta estar ativado para a alocação. Se o uso atual exceder o valor limite, um alerta será enviado por e-mail para os destinatários definidos.

**OBSERVAÇÃO:** o Oracle CRM On Demand somente envia um alerta por e-mail se o acionamento vier do upload em massa, solicitação do serviço Web ou Oracle Data Loader On Demand. Informar registros manualmente no Oracle CRM On Demand não aciona alertas por e-mail.

- O usuário que modificou os dados de alocação pela última vez

Na página da Lista de alocação de serviço, é possível fazer drill down em uma alocação de serviço para obter mais informações sobre a alocação, por exemplo, uma descrição da alocação, e os dados de uso atuais no applet Usos da alocação.

Na página da lista de usos da alocação, é possível ver os dados de uso históricos sobre uma alocação. Para obter mais informações, consulte [Exibindo uso da alocação de serviço histórico \(na página 1274\)](#).

É possível clicar Editar na página da Lista de alocação de serviço e definir um alerta para uma alocação. Para obter mais informações, consulte [Definindo alertas para alocações de serviço \(na página 1275\)](#).

#### **Para exibir o uso da alocação de serviço da empresa**

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2 Na seção Empresa - Administração, clique no link Empresa - Administração.
- 3 Na seção Administração de alocação de serviço, clique no link Administração de alocação de serviço.
- 4 Na página da Lista de alocação de serviço, exiba os dados de alocação de serviço da empresa.

#### **Exibindo uso da alocação de serviço histórico**

Na página da lista de usos da alocação, é possível revisar os dados de uso histórico sobre as alocações da empresa. Por padrão, os usos de alocação são listados por hora de início do período e o período, o tipo de alocação, o nome da alocação, as unidades de alocação, a alocação usada e a data de criação serão exibidos. Você pode exibir usos de alocação para períodos diários, semanais ou mensais, muito embora essa exibição varie com o tipo de alocação.

A tabela a seguir descreve o que pode ser feito na página da lista de usos da alocação.

Para fazer isto	Siga estas etapas
Criar uma nova lista de usos da alocação	Na barra de título, clique em Menu e selecione Criar nova lista. Conclua as etapas pertinentes descritas em Criando e refinando listas (consulte <a href="#">Creating and Refining Lists</a> na página 140).
Exportar a lista	Na barra de título, clique em Menu e selecione Exportar lista. Conclua as etapas descritas em Exportando registros nas listas (consulte <a href="#">Exportando registros em listas</a> na página 155).
Gerenciar listas de usos da alocação	Na barra de título, clique em Menu e selecione Gerenciar listas. Conclua as etapas da tarefa necessária descritas na <a href="#">página Gerenciar listas (na página 151)</a> .

Para fazer isto	Siga estas etapas
Percorrer a lista na página	Clique nos ícones de navegação na parte superior ou inferior da página da lista para ir para a página seguinte, para a página anterior, para a primeira página ou para a última página da lista.
Refinar os critérios de pesquisa da lista	Na barra de título, clique em Menu e selecione Refinar lista. Conclua as etapas pertinentes descritas em Criando e refinando listas (consulte <a href="#">Creating and Refining Lists</a> na página 140).
Mostrar as informações-chave e filtrar informações da lista	Na barra de título, clique em Menu e selecione Mostrar filtro de lista. Conclua as etapas descritas na <a href="#">página Exibir lista (na página 152)</a> .
Classificar os usos da alocação na lista	Clique no cabeçalho da coluna para classificar a lista de acordo com essa coluna. Por exemplo, clique em Hora de início para classificar a lista de acordo com a hora de início.
Mostrar mais/menos registros	Na lista suspensa Número de registros exibidos, na parte inferior da página, selecione o número de registros que você deseja exibir de cada vez.

## Definindo alertas para alocações de serviço

É possível definir um alerta para uma alocação de serviço de forma que, quando o uso da alocação atingir um determinado valor limite, um e-mail será enviado para notificar usuários especificados. Se os alertas estiverem ativados para uma alocação de serviço, os seguintes padrões se aplicarão:

- **Destinatários do Alerta.** O endereço de e-mail do contato principal da empresa
- **Limite de Alerta.** Setenta por cento do valor da alocação

Para clientes existentes, os alertas permanecem desativados por padrão. Para novos clientes, os alertas continuam ativados por padrão.

**Observação:** você não pode definir um alerta para a Alocação de solicitações simultâneas de serviços Web.

Além do alerta de limite, um e-mail de alerta automático será enviado para o contato principal ou para os destinatários de e-mail especificados quando o uso atual atingir o valor da alocação de uma empresa. Se os alertas estiverem ativados, o e-mail indicando que a alocação foi atingida será enviado para os destinatários especificados.

### Para definir um alerta para uma alocação de serviço

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2 Na seção Empresa - Administração, clique no link Empresa - Administração.
- 3 Na seção Administração de alocação de serviço, clique no link Administração de alocação de serviço.
- 4 Na página da Lista de alocação de serviço, clique em Editar.
- 5 Na página Edição da alocação de serviço, preencha os seguintes campos:
  - **Destinatário do Alerta.** Informe os endereços de e-mail dos usuários que receberão um e-mail de aviso.
  - **Limite de Alerta.** Informe a porcentagem do valor da alocação na qual o e-mail do alerta será enviado.
  - **Alerta ativado.** Marque essa caixa de seleção para ativar o envio dos e-mails de alerta.

## Exibindo informações de utilização do arquivo e do registro

Nos intervalos, o Oracle CRM On Demand faz uma captura da quantidade de armazenamento de arquivo e registro que a empresa está usando. As informações são mantidas por 90 dias, depois dos quais são limpas do banco de dados. Para ajudar a controlar a quantidade de armazenamento de arquivo e registro que a empresa usa, é possível exibir detalhes sobre o seguinte:

- O número de anexos de arquivo armazenados quando a captura foi feita
- A quantidade de armazenamento de arquivo usada pela empresa quando a captura foi feita
- O número de registros existentes da empresa quando a captura foi feita

**OBSERVAÇÃO:** os arquivos e os registros excluídos, mas que não foram limpos do Oracle CRM On Demand, não estão incluídos no cálculo da utilização de arquivo e registro.

O procedimento a seguir descreve como exibir as informações de utilização de arquivo.

### Para exibir informações de utilização do arquivo

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Empresa - Administração, clique no link Empresa - Administração.
- 3 Na seção Administração de alocação de serviço, clique em Utilização do arquivo para abrir a página da Lista de utilização do arquivo.

Por padrão, a página da Lista de utilização do arquivo exibe a lista de Uso do arquivo atual. A lista de Uso do arquivo atual mostra as informações da captura mais recente. Se você quiser exibir as informações de todas as capturas feitas nos últimos 90 dias, selecione a lista de Uso de todos os arquivos na barra de título da página da lista.

A tabela a seguir descreve as informações mostradas na página da Lista de utilização do arquivo.

Nome da coluna	Descrição
Nome do registro	O nome do tipo de registro como ele é exibido na interface do usuário. Caso a empresa tenha personalizado o nome do tipo de registro, o nome do tipo de registro personalizado é exibido nessa coluna.  <b>OBSERVAÇÃO:</b> caso nenhum arquivo tenha sido anexado aos registros de um determinado tipo de registro da empresa quando a captura foi feita, o tipo de registro não é listado.
Número de arquivos	O número de arquivos anexados aos registros do tipo de registro listado da empresa no Oracle CRM On Demand quando a captura foi feita.
Alocação de arquivo usada (MB)	A quantidade, em megabytes, de armazenamento de arquivo usada pela empresa no Oracle CRM On Demand para armazenar anexos de arquivo para registros do tipo de registro listado quando a captura foi feita.
Data	A data e a hora da captura.

O procedimento a seguir descreve como exibir as informações de utilização de registro.

### Para exibir informações de utilização do registro

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Empresa - Administração, clique no link Empresa - Administração.

- 3 Na página Administração de alocação de serviço, clique em Utilização do registro para abrir a página da Lista de utilização do registro.

Por padrão, a página da Lista de utilização do registro exibe a lista de Uso do registro atual. A lista de Uso do registro atual mostra as informações da captura mais recente. Se você quiser exibir as informações de todas as capturas feitas nos últimos 90 dias, selecione a lista de Uso de todos os registros na barra de título da página da lista.

A tabela a seguir descreve as informações mostradas na página da Lista de utilização do registro.

Nome da coluna	Descrição
Nome do registro	O nome do tipo de registro como ele é exibido na interface do usuário. Caso a empresa tenha personalizado o nome do tipo de registro, o nome do tipo de registro personalizado é exibido nessa coluna.  <b>OBSERVAÇÃO:</b> caso haja nenhum registro de um determinado tipo de registro da empresa quando a captura foi feita, o tipo de registro não é listado.
Alocação de registro usada	O número de arquivos do tipo de registro listado existentes da empresa no Oracle CRM On Demand quando a captura foi feita.
Data	A data e a hora da captura.

**DICA:** para obter informações sobre como usar as opções de menu nas páginas da Lista de utilizações do arquivo e da Lista de utilizações do registro, consulte [Trabalhando com listas \(na página 135\)](#).

## Administração de endereços

A administração de endereços inclui ativar ou desativar a funcionalidade de compartilhamento de endereço (usando a configuração Ativar endereços compartilhados no perfil da empresa), ativar a validação de endereço (usando a configuração Validar endereços compartilhados no perfil da empresa), converter endereços não compartilhados em endereços compartilhados, e outras tarefas. Para obter mais informações sobre a administração de endereços, consulte os tópicos a seguir:

- [Convertendo endereços não compartilhados em endereços compartilhados \(na página 1277\)](#)
- [Considerações ao desativar endereços compartilhados \(na página 1280\)](#)
- [Atualizando o acesso do usuário e o privilégio Gerenciar endereços antes de desativar endereços compartilhados \(consulte \[Atualizando o acesso do usuário e o privilégio de gerenciar endereços antes de desativar endereços compartilhados\]\(#\) na página 1281\)](#)
- [Definindo o tipo de endereço para endereços não compartilhados usando Editar relacionamento \(consulte \[Definindo o tipo de endereço para endereços não compartilhados usando Editar rel\]\(#\) na página 1282\)](#)
- [Configurações do perfil de acesso e da função para endereços \(na página 1282\)](#)

### Tópicos relacionados

- [Endereços](#)
- [Configurando seu perfil da empresa e os padrões globais \(na página 1202\)](#)

## Convertendo endereços não compartilhados em endereços compartilhados

A versão 19 e versões anteriores do Oracle CRM On Demand usavam endereços não compartilhados. Você pode continuar usando endereços não compartilhados nesta versão. No entanto, se quiser converter endereços não compartilhados de versões anteriores em endereços compartilhados com suporte nesta versão, então você deve executar o procedimento a seguir.

**Observação:** se os arquivos de dados forem grandes e as operações de importação demorarem mais do que o esperado, então você poderá usar o Oracle Data Loader On Demand com os mesmos arquivos de entrada e os arquivos de mapeamento definidos neste procedimento.

**Antes de começar:** pressupõe-se que o Oracle CRM On Demand Customer Care atualizou sua empresa para a versão atual. Para concluir este procedimento, você deve ser um administrador de empresa que pode executar operações de importação e exportação e personalizar o Oracle CRM On Demand. Você precisa do privilégio Gerenciar endereços para ativar a funcionalidade de endereço compartilhado.

**OBSERVAÇÃO:** ao mudar de endereços não compartilhados para endereços compartilhados, você deve usar a API do Web Services v2.0 para todas as solicitações de serviços Web, porque a API do Web Services v1.0 não oferece suporte de acesso a endereços compartilhados.

### ***Para converter endereços não compartilhados em endereços compartilhados***

- 1 Se necessário, desmarque a configuração Ativar endereços compartilhados no perfil da empresa.
- 2 Exporte os dados dos objetos relacionados ao endereço que você deseja converter em endereços compartilhados.

A lista inclui os seguintes itens:

- Todas as seções de dados da conta, incluindo:
  - Contas
  - Endereços da conta
  - Contatos
  - Parceiros da Conta
  - Endereços
- Todas as seções de dados do contato, incluindo:
  - Contatos
  - Endereços do contato
  - Contas
  - Endereços
- Todas as seções de dados da concessionária, incluindo:
  - Concessionária
  - Endereços da concessionária
- Todas as seções de dados do parceiro, incluindo:
  - Parceiro
  - Endereços do parceiro
- Todos os dados do endereço

Esta operação de exportação deve exportar todos os dados relevantes de conta, contato, parceiro, concessionária e endereço do Oracle CRM On Demand para um arquivo externo. Você deve conseguir usar o arquivo externo com a correção de dados e o método de padronização que escolher.

- 3 Corrija e reformate os dados para que a importação desses endereços no Oracle CRM On Demand não contenha dados duplicados e para que os dados de conta, contato, concessionária e parceiro sejam configurados com os endereços associados.

Muitos endereços duplicados e inválidos provavelmente existirão após a operação de exportação. Por exemplo, como os endereços não eram compartilhados em versões anteriores, os contatos que residem no

mesmo local podem ter endereços idênticos ou semelhantes. No entanto, diferenças menores podem surgir por causa de digitação e outros erros. Para os endereços duplicados que provavelmente ocorram, reimportar os registros (por exemplo, contas) e associá-los aos registros de endereço compartilhado recém-criados não excluirá as associações de endereço pré-existente da versão anterior. Consequentemente, você deve fazer o seguinte:

- Verifique os dados e depois remova os registros duplicados ao preparar os dados do endereço que você deseja importar.
- Assuma a propriedade dos dados pré-existentes do endereço não compartilhado associados aos registros de conta, contato, concessionária e parceiro caso você decida associar esses registros à versão do endereço compartilhado dos dados do endereço. Ou seja, você deve registrar, remover e desassociar e decidir se manter os dados pré-existentes do endereço não compartilhado.

Para obter informações sobre como preparar os dados para importação, consulte os tópicos a seguir:

- Campos de endereço: preparação de importação (consulte [Campos de endereço: preparação para importação](#) na página 1800)
- [Campos da conta: preparação de importação \(na página 1787\)](#)
- Campos do contato: preparação de importação (consulte [Contact Fields: Import Preparation](#) na página 1829)
- [Campos da concessionária: preparação de importação](#)
- Campos de parceiro: preparação de importação (consulte [Campos do parceiro: Importar preparação](#) na página 1914)

#### 4 Importe os dados de registro do endereço:

- a Escolha o nome do arquivo de importação com os dados do endereço e o arquivo de mapeamento apropriado.
- b Aguarde a conclusão da importação.

A importação dos dados de registro de nível superior de Endereço compartilhado é obrigatória para a importação de dados do registro de conta, contato, concessionária e parceiro. Para obter informações sobre a importação de dados, consulte Importando dados (consulte [Importando Seus Dados](#) na página 1965).

#### 5 Importe os dados de registro da conta:

- a Escolha a opção para criar registros associados.
- b Aguarde a conclusão da importação.

Essa importação cria as contas e associa os endereços compartilhados às contas. Para obter informações sobre a importação de dados, consulte Importando dados (consulte [Importando Seus Dados](#) na página 1965).

#### 6 Importe os dados de registro do contato:

- a Escolha a opção para criar os registros associados.
- b Aguarde a conclusão da importação.

Essa importação cria os contatos e associa os endereços compartilhados aos contatos. Para obter informações sobre a importação de dados, consulte Importando dados (consulte [Importando Seus Dados](#) na página 1965).

#### 7 Importe os dados de registro da concessionária:

- a Escolha a opção para criar os registros associados.
- b Aguarde a conclusão da importação.

Essa importação cria as concessionárias e associa os endereços compartilhados às concessionárias. Para obter informações sobre a importação de dados, consulte Importando dados (consulte [Importando Seus Dados](#) na página 1965).

#### 8 Importe os dados de registro do parceiro:

- a Escolha a opção para criar os registros associados.

**b** Aguarde a conclusão da importação.

Essa importação cria os parceiros e associa os endereços compartilhados aos parceiros. Para obter informações sobre a importação de dados, consulte Importando dados (consulte [Importando Seus Dados](#) na página 1965).

**9** Confirme se os dados foram importados corretamente.

**10** Configure as apresentações de página para as funções apropriadas em sua empresa e atribua o acesso apropriado às apresentações de página para os usuários.

**11** Atualize as funções dos usuários para incluir a função Acesso ao tipo de registro na etapa 2 do assistente de Gestão de funções.

Se você não concluir esta etapa, então os usuários não poderão ver os registros de endereço. Por exemplo, se tentarem associar um registro de endereço a uma conta, então será exibida uma mensagem de erro.

**12** Selecione a configuração Ativar endereços compartilhados no perfil da empresa para ativar endereços compartilhados.

**13** Se sua empresa usar aplicativos que são externos ao Oracle CRM On Demand para marcar endereços como válidos, e se você quiser usar apenas os endereços validados nas listas de opções de endereço, pesquisas de endereço e associações de endereço, então selecione a configuração Validar endereços compartilhados no perfil da empresa.

**OBSERVAÇÃO:** a data de validação em um registro de endereço deve ser definida para marcar o endereço como validado. Para obter mais informações, consulte [Marcando endereços compartilhados como validados](#) (na página 376).

**14** (Opcional) Depois de verificar se os dados importados estão corretos, você pode excluir os dados pré-existentes do endereço não compartilhado usando os serviços Web.

Para obter mais informações sobre serviços Web, consulte Oracle Web Services On Demand Guide.

## Considerações ao desativar endereços compartilhados

Se você desativar os endereços compartilhados depois de tê-los ativado, então os endereços criados a partir desse ponto serão endereços não compartilhados. Ou seja, os novos endereços criados para uma conta, contato, concessionária ou parceiro serão criados apenas para esse registro e não serão compartilhados com outros registros. No entanto, os registros de endereço que antes eram compartilhados entre os registros de conta, contato, concessionária ou parceiro continuam sendo compartilhados até que sejam editados. Por exemplo, se você tiver três contas (A, B e C) que compartilham um endereço, após a desativação dos endereços compartilhados, então o endereço continuará sendo compartilhado entre as três contas. Se um usuário editar um endereço, por exemplo, Conta A, depois o Oracle CRM On Demand criar um novo registro de endereço não compartilhado para a Conta A, mas as Conta B e C continuarem usando o endereço compartilhado até que esses endereços também sejam editados.

**OBSERVAÇÃO:** antes de desativar endereços compartilhados, você deve remover o acesso aos registros de endereço para usuários finais em sua empresa, remover o privilégio Gerenciar endereços de suas funções de usuário e redefinir as apresentações de página conforme necessário. Para obter informações sobre o procedimento para remover esse acesso e privilégio, consulte [Atualizando o acesso do usuário e o privilégio de gerenciar endereços antes de desativar endereços compartilhados](#) (na página 1281).

As considerações a seguir aplicam-se ao desativar endereços compartilhados depois que esse recurso foi ativado:

■ **O administrador da empresa tem acesso às páginas de personalização.** O administrador de empresa que tenha o privilégio Gerenciar endereços continua tendo acesso às páginas de personalização do Oracle CRM On Demand e podem continuar trabalhando com as apresentações de endereço, gerenciamento de campos, e assim por diante.

■ **Os usuários que criam um novo endereço de cobrança ou de entrega não compartilhado.** Os usuários que criam uma nova conta, concessionária ou parceiro podem criar um novo endereço de faturamento ou de

entrega, ou ambos, não compartilhado. Os usuários que criam um novo contato podem criar um novo endereço de contato principal não compartilhado. O novo endereço é associado apenas ao registro recém-criado e não está disponível na guia Endereço de nível superior.

- **Os usuários só podem editar o endereço.** Os usuários que editam uma conta, contato, concessionária ou parceiro podem editar apenas o endereço desse registro de conta, contato, concessionária ou parceiro porque os endereços compartilhados estão desativados. Se o registro de endereço que está sendo editado anteriormente era um endereço compartilhado, então o Oracle CRM On Demand criará um novo endereço associado apenas ao registro editado e o endereço não estará disponível na guia Endereço de nível superior. Se o registro de endereço que está sendo editado anteriormente não era um endereço compartilhado, então o endereço será editado, mas o Oracle CRM On Demand não criará um novo endereço.
- **Endereços órfãos excluídos podem ser criados.** A remoção de um endereço de cobrança ou de envio de uma conta, concessionária ou parceiro resulta em um endereço órfão excluído para a conta, concessionária ou parceiro. Da mesma forma, remover um endereço principal de uma conta resulta em um endereço órfão excluído para o contato.

Para obter informações sobre a desativação de endereços compartilhados, consulte as informações na configuração Ativar endereços compartilhados em Configurando o perfil da sua empresa e os padrões globais (consulte [Configurando seu perfil da empresa e os padrões globais](#) na página 1202).

## Atualizando o acesso do usuário e o privilégio de gerenciar endereços antes de desativar endereços compartilhados

Antes de desativar endereços compartilhados, os administradores de empresa devem fazer o seguinte:

- Modificar o acesso dos usuários aos registros de endereço para leitura.
- Remover o privilégio Gerenciar endereços das funções do usuário

**Antes de começar.** Você deve ser um administrador de empresa que possa usar o Assistente de perfil de acesso e o Assistente de gestão de funções.

### Para atualizar os perfis de acesso do usuário antes de desativar endereços compartilhados

- 1 Defina o nível de acesso para o tipo de registro de endereço conforme a seguir:
  - a Clique em Admin, Gerenciamento e acesso de usuário e depois em Perfil de acesso.
  - b Clique no item de menu Editar para o perfil de acesso de seus usuários.
  - c Na etapa 2 do Assistente de perfil de acesso, defina o nível de acesso para o tipo de registro de Endereço como Leitura e clique em Concluir.
- 2 Desative o privilégio Gerenciar endereços conforme a seguir:
  - a Clique em Admin, em Gerenciamento e acesso de usuário e em Gestão de funções.
  - b Clique no item de menu Editar para o nome de função de seus usuários.
  - c Na etapa 4 do Assistente de gestão de funções, desmarque o privilégio Gerenciar endereços.
- 3 Faça sign-out do Oracle CRM On Demand e depois faça sign-in no Oracle CRM On Demand para garantir que as alterações sejam efetivadas.
- 4 Desative a configuração Ativar endereços compartilhados no perfil da empresa conforme a seguir:
  - a Clique em Admin, Administração da empresa e depois em Perfil da empresa.
  - b Desmarque a configuração Ativar endereços compartilhados.
  - c Faça sign-out do Oracle CRM On Demand e depois faça sign-in no Oracle CRM On Demand para garantir que a alteração seja efetivada.

Para obter informações sobre a especificação de tipos de nível de acesso usando o Assistente de perfil de acesso, consulte Especificando níveis de acesso para tipos de registro principal (consulte [Especificando níveis](#)

de acesso para tipos de registro principais na página 1524). Para obter mais informações sobre a especificação de privilégios para a função de um usuário com o Assistente de gestão de funções, consulte Gestão de funções (consulte [Gerenciamento de Funções](#) na página 1491).

## **Definindo o tipo de endereço para endereços não compartilhados usando Editar rel**

Você pode definir o tipo de endereço para um endereço não compartilhado usando o item de menu Editar rel (Editar relacionamento) no menu de nível de registro de um endereço não compartilhado. O recurso Editar relacionamento permite que um administrador de empresa personalize os aspectos dos registros de endereço (por exemplo, apresentações de campo e de página) sem ter a funcionalidade de endereço compartilhado ativada para os usuários.

A seguir, estão algumas das características do item de menu Editar rel:

- Na página Editar padrão, todos os campos são somente leitura, exceto o campo Tipo de endereço. Outros campos personalizados que não são somente leitura podem não estar disponíveis na página Editar caso ela tenha sido personalizada.
- Se a configuração Ativar endereços compartilhados for selecionada, então o item de menu Editar rel estará indisponível no menu de nível de registro da seção Endereços. Nesse caso, um usuário pode usar a página Editar para definir as configurações de Cobrança, Envio ou Principais e pode selecionar um endereço diferente.
- Se a configuração Ativar endereços compartilhados estiver desmarcada e o usuário tiver o privilégio Gerenciar endereços e a permissão Tem acesso ao registro de Endereço de nível superior, clicar em Novo ou em Editar no menu de nível de registro na seção Endereços leva o usuário para a vista nova ou de edição de Endereço de nível superior.

**Antes de começar.** A configuração Ativar endereços compartilhados está desmarcada e o privilégio Gerenciar endereços está selecionado.

### ***Para definir o tipo de endereço para endereços não compartilhados usando o item de menu Editar rel***

- 1 Na página Detalhes de um registro de conta, contato, concessionária ou parceiro, navegue até a seção de informações relacionadas aos endereços.
- 2 No menu de nível de registro, escolha Editar rel.
- 3 Na lista de opções para o tipo, selecione o tipo de endereço.  
Estes são os tipos de endereço disponíveis por padrão: Residencial, Escritório, Casa de férias, Outro, Personalização, Particular, Postal, Hospital e Clínica.

## **Configurações do perfil de acesso e da função para endereços**

Para acesso aos registros de endereço de nível superior e aos endereços compartilhados em contas, contatos, concessionárias e parceiros, você deve ter as configurações apropriadas em seu perfil de acesso a função de usuário. Como o administrador da empresa, você pode designar o acesso a funções específicas para cada um desses registros no perfil de acesso de um usuário.

Você pode designar os seguintes níveis de acesso para o relacionamento muitos-para-muitos em endereços compartilhados:

- Para registros de endereço de nível superior:
  - Somente leitura
  - Leitura/Edição
  - Leitura/Edição/Exclusão
- Para registros de endereço na seção de informações relacionadas a Endereços em contatos, contatos, concessionárias e parceiros:

- Sem acesso
- Somente leitura
- Leitura/Criação
- Leitura/Criação/Edição
- Leitura/Edição
- Leitura/Edição/Exclusão
- Completo

### Privilégios e configurações que controlam o acesso às funções de endereço compartilhado

Os privilégios e configurações a seguir controlam o acesso às seguintes funções de endereço compartilhado:

- **Privilégio Gerenciar endereços.** Controla o acesso de um usuário às páginas de configuração do campo Endereço e a disponibilidade do registro de Endereço nos assistentes Perfil de acesso e Gestão de funções.
- **Privilégio Validar endereços compartilhados.** Controla se um usuário pode validar um endereço configurando a data de validação.
- **Configuração Ativar endereços compartilhados.** Controla se os registros de endereço de nível superior podem ser compartilhados e se os endereços nos registros de conta, contato, concessionária e parceiro usam a funcionalidade compartilhada ou não compartilhada.

Se a configuração Ativar endereços compartilhados for desmarcada e o privilégio Gerenciar endereços for selecionado, então apenas a funcionalidade de endereço não compartilhado estará disponível nos registros de conta, contato, concessionária ou parceiro. Esta opção está acessível no perfil da empresa pelos usuários com o privilégio Gerenciar empresa.

- **Configuração Validar endereços compartilhados.** Controla se o Oracle CRM On Demand valida os endereços compartilhados em uma empresa. Se esta configuração for marcada, então os usuários poderão selecionar endereços compartilhados validados para serem adicionados a um registro de conta, contato, concessionária ou parceiro. Endereços não validados são filtrados em contas, contatos, concessionárias ou parceiros, e o botão Novo endereço é desativado nesses registros. Esta configuração está acessível no perfil da empresa pelos usuários com o privilégio Gerenciar empresa.

Quando a configuração Validar endereços compartilhado é desmarcada, todos os endereços ficam disponíveis em contas, contatos, concessionárias ou parceiros; ou seja, não há filtragem e o botão Novo endereço é ativado nesses registros para os usuários com os privilégios necessários.

A tabela a seguir resume se diversas configurações e privilégios são necessários para executar tarefas de endereço compartilhado e seu relacionamento com as funções de endereço compartilhado.

Tarefa	Configuração Ativar endereços compartilhados	Privilégio Gerenciar endereços	Direitos mínimos necessários de endereço compartilhado	Privilégio Validar endereços compartilhados
Personalizando as páginas Endereço e campos de endereços compartilhados	Não	Sim	Nenhum	Não
Alterando o formato de endereço em contas ou contatos de <i>não compartilhado</i> para <i>compartilhado</i>	Sim	Não	Nenhum	Não
Validando endereços compartilhados	Não	Não	Leitura/Edição	Sim

Tarefa	Configuração Ativar endereços compartilhados	Privilégio Gerenciar endereços	Direitos mínimos necessários de endereço compartilhado	Privilégio Validar endereços compartilhados
Atualizando o perfil de acesso para endereços compartilhados	Não	Sim	Nenhum	Não
Compartilhando um endereço entre contas, contatos, concessionárias ou parceiros	Sim	Não	Leitura	Não
Ativando registros de endereço no assistente de Gestão de funções	Não	Sim	Nenhum	Não
Acessando a guia Endereço	Não	Não	Leitura	Não
Acessando a página inicial Endereço e as páginas Detalhes e Editar	Não	Não	Leitura O acesso de edição é necessário para as páginas de Edição.	Não
Atualizando as seções Endereços de conta, Endereços de contato, Endereços de concessionária ou Endereços de parceiro nos registros correspondentes	Sim	Não	Leitura	Não

## Personalização de aplicativo

Provavelmente, sua empresa tem requisitos específicos de como os dados são obtidos e gravados, que terminologia é usada e como as informações precisam ser apresentadas, para que os funcionários tenham o que precisam para ser produtivos. A personalização da aplicação permite que você personalize o Oracle CRM On Demand para atender às necessidades da sua empresa, incluindo apresentação da página, gerenciamento de campo e requisitos de acesso à lista.

Os exemplos a seguir ilustram algumas maneiras que você pode personalizar a aplicação:

**Exemplo 1:** é possível que todos os seus representantes de vendas incluam um endereço de e-mail em todos os seus registros de contato. A melhor maneira de verificar se esse requisito é atendido é tornar E-mail um campo obrigatório. Em seguida, nenhuma pessoa que criar um novo registro de contato poderá salvá-lo, a menos que ele inclua um endereço de e-mail.

**Exemplo 2:** você tem dois grupos de funcionários que precisam rastrear informações diferentes em uma página da conta. Essa exigência poderá ser atendida criando uma apresentação diferente da página da conta para cada grupo e fornecendo o acesso adequado por meio da atribuição de função.

A página Personalização da aplicação tem duas seções:

- **Configuração do tipo de registro.** Contém links para cada um dos tipos de registro de alto nível. Ao clicar em um link, você é levado a uma página de personalização específica do tipo de registro. Dependendo da configuração da sua empresa, os tipos de registro setoriais podem não ser visíveis no Oracle CRM On

Demand. Além disso, os registros setoriais podem exigir personalização, de acordo com as necessidades específicas da sua empresa. Para obter mais informações sobre as tarefas que você pode executar nas páginas individuais de personalização da aplicação, consulte [Página de personalização da aplicação do tipo de registro](#) (consulte [Página Personalização da aplicação do tipo de registro](#) na página 1286).

- **Configuração da aplicação.** Contém links para várias funções de personalização que são específicas para um tipo de registro. Clique em um tópico para ver instruções passo a passo dos procedimentos disponíveis na seção Configuração da aplicação:
  - [Exibindo painéis, relatórios e páginas da Web externas em guias \(na página 1421\)](#)
  - [Criando grupos de valores da lista de opções \(na página 1428\)](#)
  - [Criando e gerenciando apresentações da barra de ação e do cabeçalho global \(consulte \[Criando e gerenciando layouts da barra de ação e do cabeçalho global\]\(#\) na página 1436\)](#)
  - [Criando applets da Web globais \(na página 1430\)](#)
  - [Fazendo upload de extensões do cliente \(na página 1433\)](#)
  - [Gerenciando adições de cabeçalho HTML personalizado \(na página 1435\)](#)
  - [Criando e gerenciando apresentações da barra de ação e do cabeçalho global \(consulte \[Criando e gerenciando layouts da barra de ação e do cabeçalho global\]\(#\) na página 1436\)](#)
  - [Personalizando Minha página inicial para a sua empresa \(na página 1438\)](#)
  - [Ativando relatórios personalizados em Minha página inicial \(na página 1439\)](#)
  - [Renomeando tipos de registro \(na página 1441\) e Adicionando tipos de registro \(na página 1444\)](#)
  - [Alterando o ícone de um tipo de registro \(na página 1446\)](#)
  - [Personalizando etiquetas de integração REST \(na página 1446\)](#)
  - [Criando Novos Temas \(na página 1447\)](#)
  - [Carregando e Gerenciando Conjuntos de Ícones Personalizados \(na página 1442\)](#)
  - [Fazendo Upload e Gerenciando Ícones de Cabeçalho Global Personalizado \(na página 1443\)](#)
  - [Personalizando a Propriedade Anterior para Registros Compartilhados \(consulte \[Personalizando a Propriedade Anterior dos Registros Personalizados\]\(#\) na página 1455\)](#)

**OBSERVAÇÃO:** para as funções [Apresentação da minha página inicial](#) e [Relatório personalizado da minha página inicial](#), sua função deve incluir o privilégio [Personalizar aplicativo - Gerenciar personalização da página inicial](#).

#### Antes de começar:

- Para executar os procedimentos de personalização da aplicação, sua função deve incluir o privilégio [Personalizar aplicação](#).
- Verifique se você compreende as suas necessidades comerciais:
  - Converse com os proprietários da empresa para compreender seus processos de negócios e suas necessidades com relação à aplicação.
  - Determine os campos, os nomes para exibição, os valores das listas de opções e outros campos personalizados obrigatórios para suportar suas necessidades.
  - Determine como os campos devem ser posicionados na interface e quais campos devem ser marcados como obrigatórios.
  - Use os modelos [Configuração de campos e Apresentação de página](#), disponíveis na área Ferramentas e modelos do Centro de treinamento e suporte, para ajudar a documentar os requisitos de personalização da aplicação.

**OBSERVAÇÃO:** Para obter mais informações sobre as considerações aplicáveis ao uso do código personalizado no Oracle CRM On Demand, consulte [Considerações importantes para clientes usando código personalizado no Oracle CRM On Demand](#) (consulte [Considerações importantes para clientes usando o código personalizado no Oracle CRM On Demand](#) na página 1432).

## Página Personalização da aplicação do tipo de registro

Para cada registro, há uma página Personalização da aplicação com links para tarefas de personalização que você pode executar para esse tipo de registro.

A tabela a seguir descreve cada uma das possíveis seções de uma página Personalização da aplicação e lista as tarefas que você pode executar quando clica nos links dessa seção. As seções exibidas dependem do tipo de registro e algumas seções estarão visíveis somente se a sua função incluir um privilégio específico. Para todos os procedimentos de personalização, o privilégio Personalizar aplicação é obrigatório.

Para o tipo de registro Histórico da atividade de chamada, o Oracle CRM On Demand suporta somente a personalização de gerenciamento de campo na interface do usuário. É possível usar serviços Web administrativos para ler os detalhes de personalização de registro e campo relacionados ao Histórico da atividade de chamada. A personalização de gerenciamento do campo está descrita na tabela a seguir.

**OBSERVAÇÃO:** nos tópicos mencionados na tabela a seguir, um marcador para o nome de um tipo de registro é indicado pelas palavras, *tipo de registro*, em itálico. Por exemplo, se você estiver trabalhando em contas, substitua *tipo de registro* por *conta* no seguinte texto: clique no link *tipo de registro* - Configuração de auditoria de campo.

Seção	Tarefas	Privilégio adicional necessário
Gerenciamento de campo	<p>Renomear campos, criar campos personalizados, gerenciar valores da lista de opções, especificar valores padrão para um campo, configurar validação de campo e selecionar se um campo pode ser copiado ou não. Para obter mais informações sobre essas tarefas, consulte:</p> <p><a href="#">Sobre gerenciamento de campo (na página 1289)</a></p> <p><a href="#">Sobre campos personalizados (consulte <a href="#">About Custom Fields</a> na página 1296)</a></p> <p><a href="#">Criando e editando campos (na página 1308)</a></p> <p><a href="#">Administrando a configuração Cópia ativada (na página 1322)</a></p> <p>Gerenciando Etiquetas de Campo (consulte <a href="#">Gerenciando rótulos de campo</a> na página 1341)</p> <p><a href="#">Usando campos personalizados indexados (na página 1342)</a></p> <p>Alterando Valores da Lista de Opções (consulte <a href="#">Changing Picklist Values</a> na página 1345)</p> <p><a href="#">Mapeando valores da lista de opções para grupos de valores da lista de opções (na página 1349)</a></p> <p><a href="#">Revertendo configurações para padrões (na página 1345)</a></p>	Nenhum

Seção	Tarefas	Privilégio adicional necessário
	Definição avançada de campos padrão e validação de campo	Gerenciamento de campo avançado
Gerenciamento de apresentação de página	<p>Criar e gerenciar apresentações de página estáticas. Para obter mais informações sobre essas tarefas, consulte:</p> <p>Personalizando apresentações de páginas estáticas (consulte <a href="#">Customizing Static Page Layouts</a> na página 1359)</p> <p>Personalizando apresentações de itens relacionados (consulte <a href="#">Customizing Related Item Layouts</a> na página 1350)</p> <p><a href="#">Renomeando títulos de seção de campo (na página 1368)</a></p> <p>Criando e personalizando apresentações de páginas que podem ser usadas para criar novos registros, consulte:</p> <p>Personalizando Apresentações de Página para a Criação de Novos Registros (consulte <a href="#">Customizing Page Layouts for Creating New Records</a> na página 1366)</p> <p>Criar e gerenciar applets da Web que podem ser usados nas apresentações da página Detalhes. Consulte:</p> <p>Criando Applets Web para Tipos de Registros (consulte <a href="#">Criando Applets da Web para Tipos de Registro</a> na página 1371)</p> <p>Para obter informações sobre gerenciamento avançado de apresentação de página, consulte Especificando apresentações de página dinâmicas (consulte <a href="#">Especificando apresentações de páginas dinâmicas</a> na página 1410).</p>	Nenhum
Listas de opções em cascata	<p>Definir e gerenciar listas de opções em cascata. Para obter mais informações sobre essas tarefas, consulte:</p> <p><a href="#">Definindo Listas de Opções em Cascata (na página 1386)</a></p>	Nenhum
Gerenciamento de apresentação de pesquisa e lista	Especificar campos de pesquisa direcionada e gerenciar apresentações de resultados da pesquisa. Gerenciar também o comportamento das janelas de pesquisa e permitir associações inteligentes. Para	Nenhum

Seção	Tarefas	Privilégio adicional necessário
	<p>obter mais informações sobre essas tarefas, consulte:</p> <p>Gerenciando Layouts de Pesquisa (consulte <a href="#">Managing Search Layouts</a> na página 1390)</p>	
Acesso à lista e ordem da lista	<p>Gerenciar o acesso padrão à lista e a ordem de exibição de cada função. Para obter mais informações sobre essas tarefas, consulte:</p> <p><a href="#">Gerenciando acesso à lista e ordem da lista (na página 1396)</a></p>	Nenhum
Gerenciamento de apresentação de página inicial	<p>Criar e gerenciar apresentações de Página inicial e especificar relatórios personalizados a serem exibidos nas Páginas iniciais. Para obter mais informações sobre essas tarefas, consulte:</p> <p><a href="#">Criando apresentações de página inicial de registro (na página 1400)</a></p> <p><a href="#">Criando relatórios personalizados da página inicial (na página 1397)</a></p>	Personalizar aplicação – Gerenciar personalização da página inicial
Configuração da auditoria de campo	<p>Personalizar a trilha de auditoria de campo da sua empresa. Para obter mais informações sobre essas tarefas, consulte:</p> <p>Personalizando a trilha de auditoria (consulte <a href="#">Customizing the Audit Trail</a> na página 1401)</p>	<p>Administrar auditoria de campo</p> <p>Este recurso está disponível somente para certos tipos de registro.</p>
Gerenciamento de apresentação dinâmica	<p>Criar e gerenciar apresentações de página dinâmicas. Para obter mais informações sobre essas tarefas, consulte:</p> <p><a href="#">Especificando apresentações de páginas dinâmicas (na página 1410)</a></p>	Personalizar aplicação - Gerenciar apresentações dinâmicas

Para alguns tipos de registro, as seções Gerenciamento de campo e Apresentação de página contêm links para esse tipo de registro e para o tipo de registro relacionado. Por exemplo, a página Personalização da aplicação da conta contém links para:

- Contas - Configuração de campos
- Contato da conta - Configuração de campos
- Parceiro da conta - Configuração de campos
- Relacionamento da conta - Configuração de campos
- Equipe da conta - Configuração de campos

## Sobre gerenciamento de campo

No Oracle CRM On Demand, você pode executar as seguintes tarefas de gerenciamento de campo para os diferentes tipos de registro:

- [Criando e editando campos \(na página 1308\)](#)
- Gerenciando Etiquetas de Campo (consulte [Gerenciando rótulos de campo](#) na página 1341)
- Alterando Valores da Lista de Opções (consulte [Changing Picklist Values](#) na página 1345)

Ao criar campos personalizados ou definições de campo de edição, você pode especificar valores padrão que têm efeito para o campo quando novos registros são criados. Você também pode especificar que a validação de campo deve ser executada para garantir que tenha um valor específico.

### Sobre a cópia de campos

A maioria dos tipos de registro no Oracle CRM On Demand tem uma função de cópia, isto é, os usuários podem copiar o registro atual que estão usando. Quando um usuário clica no botão Copiar da página Registro - Detalhes, uma nova página de registro é aberta. Essa nova página contém todos os campos que podem ser copiados. O usuário pode alterar e salvar esses campos.

**OBSERVAÇÃO:** quando você usa o botão Copiar, somente o registro base é copiado, mas não o item relacionado para registros filhos.

As seguintes restrições são aplicadas durante o uso da função de cópia:

- Links da Web, campos concatenados, campos do sistema, campos de endereço e campos calculados e de referência não podem ser copiados. A caixa de seleção Cópia ativada não está disponível para esses itens.
- Os campos somente leitura não podem ser copiados. Eles são definidos como somente leitura na configuração de campos ou na apresentação de campos.
- Os campos que estão indisponíveis em uma apresentação de formulário do usuário não podem ser copiados.
- Os campos de anexo a seguir não podem ser copiados:
  - Anexo
  - Anexo: Nome do arquivo
  - Anexo: tamanho (em bytes)

Você pode copiar campos usando o botão Copiar nas páginas de detalhes de registro no Oracle CRM On Demand. Você pode ativar essa configuração usando a caixa de seleção Cópia ativada na página Gerenciamento de campo da seção Personalização do aplicativo do Oracle CRM On Demand. Para obter mais informações sobre como especificar quais campos podem ser copiados no Oracle CRM On Demand, consulte [Administrando a configuração Cópia ativada \(na página 1322\)](#).

### Campos obrigatórios

Há várias situações em que você pode definir campos como obrigatórios. Por exemplo, sua empresa pode requerer que todas as solicitações de serviço devam controlar as informações sobre a causa de uma solicitação de serviço. Nesse caso, você especifica que o campo Causa para solicitações de serviço é obrigatório. Em seguida, quando um registro for criado ou atualizado e salvo, a aplicação validará que o campo Causa NÃO É NULO.

Quando você especifica um campo como Obrigatório, a validação é aplicada a todas as interfaces, incluindo a interface de usuários, os Serviços Web e a importação de dados.

Os campos especificados como obrigatórios na página Edição de Campos são campos obrigatórios para todos os usuários, independentemente de sua função. Se precisar tornar um campo obrigatório somente para uma função específica, você poderá fazer isso editando a apresentação de página adequadas para os campos que ainda não são obrigatórios. Para obter mais informações sobre a edição de apresentações de página, consulte Personalizando apresentações de página estáticas (consulte [Customizing Static Page Layouts](#) na página 1359).

### Campos Condicionalmente Obrigatórios

Você pode configurar um campo de modo que ele seja condicionalmente obrigatório, ou seja, o campo não é obrigatório por padrão, mas ele se torna obrigatório quando uma condição definida é satisfeita. Para obter mais informações, consulte [Sobre Campos Condicionalmente Obrigatórios](#) (consulte [Sobre Campos Incorporados Condicionalmente Obrigatórios](#) na página 1305).

### Campos somente leitura

As seguintes situações em que você pode definir os campos como somente leitura:

- **Campos de origens externas.** Se a sua empresa controlar, por exemplo, a classificação de crédito de uma conta em um sistema externo, provavelmente você desejará atualizar regularmente a classificação de crédito por meio de importação noturna, mas desejará definir o campo como somente leitura na UI.
- **Na movimentação de um campo existente para um campo personalizado indexado.** Se desejar usar um dos campos personalizados de índice, você poderá especificar que os usuários podem ter acesso somente leitura apenas ao campo antigo durante a movimentação de dados para o novo campo de índice. Esta definição de campo evita que os dados se tornem desatualizados.

**OBSERVAÇÃO:** determinados campos do sistema são sempre somente leitura e só podem ser atualizados por Oracle CRM On Demand. Alguns exemplos de campos que são sempre somente leitura são o Criado e o Criado: Data, e os dois estão disponíveis em muitos tipos de registro.

### Regras de validação de campo personalizado

Você pode usar o Oracle On Demand Expression Builder (Expression Builder) para criar expressões referentes às regras de validação de campo personalizado. Você pode clicar no ícone *fx*, ao lado do campo Validação de campo, para abrir a janela do Expression Builder em que uma expressão pode ser informada. Para obter informações sobre a sintaxe que você pode usar para expressões, consulte [Expression Builder \(na página 2029\)](#).

A seguir, estão situações em que você pode definir regras de validação de campo personalizado:

- **Aplicando a política comercial.** Por exemplo, se a sua empresa tiver uma política comercial em que um MDF não pode ficar efetivo por mais de um ano, você poderá definir uma regra de validação em um campo Data de término para garantir que o valor do campo nunca seja mais de um ano da Data de início.  
Como outro exemplo, sua empresa poderá ter uma política de negócios que, se uma oportunidade for perdida, que tinha uma receita esperada de US\$100.000 ou mais, os motivos da perda deverão ser controlados. Neste caso, você deverá configurar uma regra de validação para o campo Status. Dessa forma, quando um usuário tentar salvar um registro de oportunidade com o campo Status definido como Perdido, o Oracle CRM On Demand determinará se a receita esperada é igual a ou maior que US\$100.000 e se o campo Motivo do Ganho/Perda está vazio. Você também pode configurar a mensagem que deverá exibida quando a validação falhar. Nesse caso, a mensagem avverte o usuário a selecionar um valor no campo Motivo do ganho/perda antes de salvar o registro.  
**OBSERVAÇÃO:** Para o processo de negócios em que você deseja que o campo Motivo do Ganho/perda seja obrigatório em determinadas circunstâncias apenas, é possível configurar, alternativamente, o campo Motivo do Ganho/perda como um campo condicionalmente obrigatório. Para obter mais informações, consulte [Sobre Campos Condicionalmente Obrigatórios](#) (consulte [Sobre Campos Incorporados Condicionalmente Obrigatórios](#) na página 1305).
- **Aplicando o formato de dados.** Por exemplo, se a sua empresa usar um número de valor agregado (VAT) em uma conta europeia, você poderá especificar essa validação do formato VAT correto, com base no endereço de cobrança de uma conta. Como outro exemplo, você pode especificar que o valor para um campo personalizado específico deve ter quatro dígitos.

Uma expressão de validação de um campo é avaliada toda vez que o campo é atualizado em um novo registro ou em um registro existente: No entanto, uma expressão de validação não é avaliada nas circunstâncias a seguir:

- O campo é deixado em branco quando o registro é criado ou modificado. A validação de campo não exige que um valor seja obrigatório.

- O campo tem um valor pré-existente, seja ele válido ou inválido, e o valor não é alterado quando o registro é atualizado.

Se a expressão de validação não for avaliada ou se for avaliada como NULO, nenhuma mensagem de erro é gerada. Uma mensagem de erro é gerada apenas quando ocorre falha na expressão de validação (ou seja, a expressão é avaliada como FALSE).

As expressões de validação de campo pressupõem que o primeiro parâmetro seja o nome de campo em si. Se, por exemplo, você estiver colocando uma expressão de validação de campo simples em um campo Valor para especificar que o valor deve ser maior que 1000, será suficiente informar >1000. Não é necessário informar [<Valor>]>1000. Para obter mais informações sobre expressões complicadas, consulte Sobre expressões (consulte [About Expressions](#) na página 2033).

### Restrições na especificação de regras de validação de campo

Você não pode especificar regras de validação de campo para estes tipos de campos:

- Campos do sistema
- Campos calculados internos
- Campos RowID e ID

**OBSERVAÇÃO:** lembre-se de que Row\_ID é um campo de sistema interno. Dependendo das transições da operação, por exemplo, durante a criação do registro, nem sempre é garantido que ele permaneça estático. Ele pode diferir para ExternalSystemID ou IntegrationID.

- Campos associados
- Campos da lista de opções de seleção múltipla
- Campos com a Propriedade do usuário definida para excluí-los. Esses campos são definidos por exceção para impedir a interrupção da lógica de negócios existente no código da aplicação.
- Links da Web
- Campos concatenados
- Os campos de anexo a seguir:
  - Anexo
  - Anexo: Nome do arquivo
  - Anexo: tamanho (em bytes)

### Sobre a definição de valores de campo padrão

Você pode especificar valores padrão para campos no campo Valor padrão da página Campos - Edição ao criar campos personalizados ou definições de campo de edição.

A especificação de um valor padrão para um campo é útil onde você precisa de:

- Um valor da constante para um campo. Por exemplo, é possível que um campo Tipo de conta tenha um valor padrão de Cliente quando um novo registro é criado.
- Um valor baseado em fórmula como padrão. Por exemplo, é possível que o valor padrão de um campo Prazo de Solicitações de fundos tenha um valor padrão igual a 6 meses após o valor do campo Data de criação.
- A geração de um valor exclusivo para um campo. Por exemplo, é possível especificar uma expressão para gerar um número exclusivo como um ID para um campo Relatório de despesas. (Esse campo também é somente leitura.)
- Um valor padrão de função específica. Por exemplo, em uma empresa onde a maioria das solicitações de serviço (SR) é criada por representantes do atendimento ao cliente (CSR), um campo Reatribuir indicador pode ser marcado por padrão, de forma que, se, por exemplo, um representante de vendas abrir o SR, será roteado para o CSR correto com base nas regras de atribuição predefinidas.

**OBSERVAÇÃO:** a maioria desses campos será possível somente se sua função incluir o privilégio Gerenciamento de campo avançado.

Há dois tipos de valores padrão para campos:

- **Pré-padrão.** O campo é preenchido anteriormente com o valor especificado quando um usuário cria um novo registro. Os usuários podem substituir ou aceitar o valor padrão.
- **Pós-padrão.** O campo não será preenchido anteriormente com o valor especificado quando um usuário criar um novo registro, mas o campo usará o valor padrão especificado quando o registro for salvo se:
  - O usuário deixar o campo em branco
  - O campo for ocultado da apresentação
  - Um valor não tiver sido fornecido pelas ferramentas de integração

Pré-padrão é o tipo padrão de valor para campos. Você pode especificar Pós-padrão marcando a caixa de seleção desse nome na página Campos - Edição.

Os valores de campo padrão são aplicáveis somente a novos registros e não são aplicáveis a atualizações de registro.

Se você especificar um valor padrão para um campo que já tenha um padrão especificado pelo sistema, seu valor terá precedência para a sua empresa. Uma exceção a esta regra é o campo Receita nos registros de Oportunidade. Todos os valores padrão e pós-padrão especificados para esse campo serão ignorados, pois o campo será usado na geração de previsões com base na receita de oportunidades.

Você não pode definir valores padrão para estes tipos de campos:

- Campos do sistema
- Campos calculados internos
- Campos RowID e ID

**OBSERVAÇÃO:** lembre-se de que Row\_ID é um campo de sistema interno. Dependendo das transições da operação, por exemplo, durante a criação do registro, nem sempre é garantido que ele permaneça estático. Ele pode diferir para ExternalSystemID ou IntegrationID.

- Campos associados
- Campos da lista de opções de seleção múltipla
- Campos com a Propriedade do usuário definida para excluí-los. Esses campos são definidos por exceção para impedir a interrupção da lógica de negócios existente no código da aplicação.
- Links da Web
- Campos concatenados
- Caixas de seleção (valores Enviar padrão)
- Os campos de anexo a seguir:
  - Anexo
  - Anexo: Nome do arquivo
  - Anexo: tamanho (em bytes)

A tabela a seguir mostra os valores padrão que você pode especificar para os diferentes tipos de campo no Oracle CRM On Demand.

Tipo de campo	Valores padrão válidos
Caixa de seleção	<p>S caso a caixa de seleção precise estar marcada e o valor Booleano ser verdadeiro.</p> <p>N caso a caixa de seleção precise estar desmarcada e o valor Booleano ser falso.</p> <p>Em branco representa um valor indefinido para uma caixa de seleção, ainda que ela apareça desmarcada</p>

Tipo de campo	Valores padrão válidos
	<b>Observação:</b> não é possível selecionar Enviar padrão para um campo de caixa de seleção.
Moeda	Um valor numérico válido com até 15 dígitos.
Data	Hoje + <i>número</i> , em que <i>número</i> representa um número específico de dias. A data padrão é calculada como a data de hoje mais o número informado. Por exemplo, se hoje for 1º de janeiro de 2008 e você informar Hoje + 7, o valor padrão será definido como 8 de janeiro de 2008.
Data/Hora	Como no tipo de campo Data, mas a hora também é mostrada quando o novo registro é aberto.
Inteiro	Um valor numérico entre -2147483648 e 2147483647.
Lista de opções com várias seleções	Você pode definir um valor padrão para uma lista de opções com várias seleções.
Observação	Um valor de texto com até 16350 caracteres.
Número	Um valor numérico entre -2147483648 e 2147483647.
Porcentagem	Um valor numérico entre -2147483648 e 2147483647.
Telefone	Um número de telefone válido.
Lista de opções	O valor da lista de opções selecionado será o valor padrão para o campo.
Texto (Longo)	Um valor de texto com até 255 caracteres.
Texto (Curto)	Um valor de texto com até 40 caracteres para campos personalizados e a maioria dos campos pré-configurados. Entretanto, para alguns dos campos pré-configurados você pode informar mais do que 40 caracteres. Por exemplo, o tipo de registro Conta pode ter um nome maior que 40 caracteres, por isso o comprimento do valor para o campo Padrão não se restringe a 40 caracteres.
Texto (Curto-Mascarável)	Um valor de texto com até 40 caracteres no qual alguns dados permanecem ocultos para alguns usuários. Por exemplo, se um campo mascarável contiver o valor 4558785236, os usuários verão XXXX5236. Uma função de usuário deverá incluir o privilégio Exibir Dados Mascarados para ver os dados contidos no campo mascarável. Para obter mais informações, consulte <a href="#">Sobre Campos Mascaráveis (na página 65)</a> .

Tipo de campo	Valores padrão válidos
Link da Web	<p>Um URL válido. Não são permitidas expressões e validações. Um valor padrão pode ser definido por meio da página de edição Link da Web.</p> <p>O campo Texto de exibição pode conter até 250 caracteres. O campo URL pode conter até 8.000 caracteres. Navegadores têm tamanhos de URL máximos diferentes. Se você especificar um URL muito longo, ele talvez não funcione conforme esperado. O tamanho do URL mudará se você estiver usando a substituição de parâmetro.</p>

**OBSERVAÇÃO:** se você criar uma expressão para definir um valor padrão, o resultado dela não deverá exceder o número máximo de caracteres permitidos no campo. Além disso, qualquer string ou literal numérico passado para uma função no Expression Builder não deve exceder 75 caracteres. Para obter mais informações sobre como usar o Expression Builder, consulte [Expression Builder \(na página 2029\)](#).

Além disso:

- Para todos os tipos de campo, incluindo listas de opções, você pode informar um valor da constante. Por exemplo:  
`Status (Tarefa) = 'Não iniciado'`
- Para campos de Data, você pode especificar um número de dias a partir da data de hoje. Por exemplo:  
`Prazo (Solicitação de fundos) = Hoje() + 180`
- Para um campo Proprietário, você pode especificar um <criador de registro> (variável) ou um usuário específico.  
 Nenhuma pesquisa é suportada. Você deve digitar diretamente no campo.

Você também pode criar expressões complexas para valores de campo padrão. Você pode informar uma expressão diretamente no campo Valor padrão ou clicar no ícone *fx* para abrir a janela do Expression Builder, em que você pode informar uma expressão. Para obter informações sobre a sintaxe que você pode usar para expressões, consulte [Expression Builder \(na página 2029\)](#).

Para usar o Expression Builder no gerenciamento de campos, você deve ter o privilégio Gerenciamento de campos avançado na função de usuário. Os usuários com a função Administrador podem ativar esse privilégio para sua própria função e para outras.

## Sobre a Configuração de campos e Apresentações de página para os Modos de propriedade de registro

A partir da Versão 20, o Oracle CRM On Demand oferece três modos de propriedade de registro para a maioria dos tipos de registro que suportam livros: modo de usuário, modo de livro e modo misto. Para empresas existentes que foram criadas na Versão 19 ou versões anteriores do Oracle CRM On Demand, o modo de usuário é o modo de propriedade de registro padrão para os tipos de registro que oferecem suporte para os três modos de propriedade de registro, exceto o tipo de registro de Solicitação de serviço, que é configurado no modo misto por padrão. Para novas empresas, o modo misto é o modo de propriedade de registro padrão para os tipos de registro que oferecem suporte para os três modos de propriedade de registro. Para obter mais informações sobre os modos de propriedade de registro, consulte [Sobre os modos de propriedade de registro \(consulte Sobre modos de propriedade de registro na página 1534\)](#).

O modo de propriedade de registro para um tipo de registro é determinado pela configuração do campo Proprietário e do campo Livro no tipo de registro, e as apresentações de página para o tipo de registro devem refletir o modo de propriedade de registro. A tabela a seguir mostra a configuração do campo Proprietário e do

campo Livro para cada um dos modos de propriedade de registro. Para obter informações sobre como configurar campos, consulte [Criando e editando campos \(na página 1308\)](#).

Modo de propriedade de registro	Campo Proprietário definido como obrigatório	Campo Livro definido como obrigatório	Outros detalhes da configuração
Modo de Usuário	Sim	Não	Nenhum.
Modo de Livro	Não	Sim	(Opcional) Defina o campo Proprietário como somente leitura.
Modo Misto	Não	Não	Nenhum.

A tabela a seguir mostra as informações de apresentação de página para cada um dos modos de propriedade de registro. Para obter informações sobre a personalização de apresentações de página, consulte Personalizando apresentações de página estáticas (consulte [Customizing Static Page Layouts](#) na página 1359) e Especificando apresentações de página dinâmicas (consulte [Especificando apresentações de páginas dinâmicas](#) na página 1410).

Modo de propriedade de registro	Configuração da apresentação de página
Modo de Usuário	<p>O campo Proprietário deve estar presente e deve ser um campo obrigatório em cada uma das apresentações de página de Detalhes usadas para o tipo de registro.</p> <p>Se o campo Livro estiver presente nas apresentações de página de Detalhes, então esse não deve ser um campo obrigatório.</p>
Modo de Livro	<p>O campo Livro deve estar presente e deve ser um campo obrigatório em cada uma das apresentações de página de Detalhes usadas para o tipo de registro.</p> <p>Se o campo Proprietário estiver presente nas apresentações de página de Detalhes, então esse não deve ser um campo obrigatório.</p>

Modo de propriedade de registro	Configuração da apresentação de página
Modo Misto	<p>As apresentações de página de Detalhes para o tipo de registro opcionalmente podem conter o campo Proprietário ou o campo Livro, ou ambos. O campo Proprietário e o campo Livro não devem ser campos obrigatórios nas apresentações de página.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> É possível especificar o campo Proprietário ou Livro como um campo obrigatório no layout de página de um tipo de registro, mesmo se o tipo de registro estiver configurado no modo misto. Se o campo Proprietário for obrigatório, ele estará em branco, por padrão, quando um usuário abrir a página Novo registro, mas o usuário precisa selecionar um proprietário para o registro antes de salvar o registro. Em seguida, o campo Livro mostra o nome do livro de usuário do proprietário do registro. Se o campo Livro for necessário no layout da página, o usuário deverá selecionar um livro personalizado principal antes de salvar o registro. No entanto, se você quiser que o tipo de registro fique totalmente no modo misto, não especifique o campo Proprietário ou Livro como obrigatório em nenhum layout de página do tipo de registro.</p>

## About Custom Fields

Oracle CRM On Demand supplies the default fields that most organizations require. However, you might find fields in your existing records that do not have the corresponding fields in the records in Oracle CRM On Demand. In this case, you can create new fields, called *custom fields*, to support the unique needs of your company. This need might arise when you have existing records that you want to import into Oracle CRM On Demand.

Custom fields:

- Can be used in assignment rules, reports, filtered lists, and targeted search

**NOTE:** For performance reasons, some custom fields cannot be used to sort lists. Web links and concatenated fields cannot be used in assignment rules, reports, and targeted search. Maskable fields cannot be used in assignment rules, reports, or in expressions in Expression Builder. For more information on using custom fields in reports, see [About Limitations in Analytics \(na página 880\)](#).

- Cannot be deleted
- Cannot be viewed until they are explicitly added to custom page layouts
- Are not inherited from one record type to another

For example, a custom field you added for leads is not automatically carried over to opportunities when that lead is converted to an opportunity.

Custom fields for lead records must be mapped if you want them to transfer when a lead is converted to an opportunity, account, or contact.

- Cannot be viewed by other users until they sign in again
- Can be referenced by Web links, concatenated fields, Web services, and other integration technologies

The following table shows you how many new fields you can add to Oracle CRM On Demand. In addition to these fields, you can also use optimized fields for certain record types. These optimized fields are listed in a separate table below. The data pertains to available fields for most record types; that is, you can add 100 new picklist fields for accounts, 100 for contacts, 100 for opportunities, and so on. The maximum number of values (active or disabled) in a picklist is 1000.

You can create a maximum of 3 custom Note fields for each of the Contact, Service Request, and Opportunity record types, and a maximum of 10 Note fields for each of the Custom Object 01 through 40 record types. You can also create maskable fields for the Account, Contact, Portfolio, Financial Account, Household, and Custom Object 01 through 40 record types. You can create a maximum of 5 maskable fields for each of these record types. For more information, see About Maskable Fields (consulte [Sobre Campos Mascaráveis](#) na página 65).

**NOTE:** Some record types support custom related information fields. Custom related information fields that you create are counted towards the total number of fields of the relevant field type for the record type. For example, if you create a custom related information field of the Integer field type in the Custom Object 01 record type, then that field is one of the 35 fields of the Integer field type that you are allowed to create for the Custom Object 01 record type. For information about custom related information fields and how to create them, see About Custom Related Information Fields (consulte [Sobre os campos de informações relacionadas personalizados](#) na página 1315) and Creating Custom Related Information Fields (consulte [Criando campos de informações relacionadas personalizados](#) na página 1317).

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

Record Type	Check Box	Currency	Date	Date/Time	Integer	Multiselect Picklist
Opportunity Partner	0	0	0	0	0	0
Opportunity Team	0	0	0	0	0	0
Activity	35	25	25	35	35	10
Campaign	35	25	25	35	35	0
Solution	35	25	25	35	35	0
Event	35	25	25	35	35	0
Household	35	25	25	35	35	0
Funds	35	25	25	35	35	0
Portfolio	35	25	25	35	35	0
Vehicle	35	25	25	35	35	0
Service Request	35	25	25	35	35	10
Service Request Team	0	0	0	0	0	0
Program	35	35	25	35	35	0
Custom Object 01	35	25	25	35	35	10
Custom Object 02	35	25	25	35	35	10
Custom Object 03	35	25	25	35	35	0
Dealer	35	25	25	35	35	10
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

Record Type	Check Box	Currency	Date	Date/Time	Integer	Multiselect Picklist	
Revenue	35	25	25	35	35	0	
SP Request	35	25	25	35	35	0	
User	35	25	25	35	35	0	
Deal Registration	35	25	25	35	35	0	
Deal Registration Revenue Products	35	25	25	35	35	0	
Course	35	25	25	35	35	0	
Exam	35	25	25	35	35	0	
Certification	35	25	25	35	35	0	
Accreditation	35	25	25	35	35	0	
Custom Objects 04 and higher	35	25	25	35	35	0	
Industry-specific record types other than those listed in this table	35	25	25	35	35	0	
Contact Relationship	35	25	25	35	35	0	
Invitee	35	25	25	35	35	0	
Record Type	Number	Percent	Phone	Picklist	Text (Long)	Text (Short)	Web Link Plus Concatenated Field
Account	33	30	20	100	30	70	100
Account Contact	63	0	20	100	30	60	100
Account Event	0	0	0	0	0	0	20
Account Partner	0	0	0	0	0	0	20

Record Type	Number	Percent	Phone	Picklist	Text (Long)	Text (Short)	Web Link Plus Concatenated Field
Account Team	0	0	0	0	0	0	20
Business Plan Team	0	0	0	0	0	0	20
Contact	33	30	20	100	30	70	100
Contact Team	0	0	0	0	0	0	20
Lead	33	30	20	100	30	70	100
Lead Event	0	0	0	0	0	0	20
Lead Team	0	0	0	0	0	0	20
Opportunity	33	30	20	100	30	70	100
Opportunity Event	0	0	0	0	0	0	20
Opportunity Partner	0	0	0	0	0	0	20
Activity	33	30	20	100	30	45	100
Campaign	35	30	20	100	30	70	100
Solution	33	30	20	100	30	46	100
Event	33	30	20	100	30	70	100
Household	35	30	20	100	30	70	100
Funds	33	30	10	100	30	45	100
MDF Request	35	30	20	100	30	60	100
Portfolio	33	30	20	100	30	70	100
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

Record Type	Number	Percent	Phone	Picklist	Text (Long)	Text (Short)	Web Link Plus Concatenated Field
SP Request	35	30	20	100	30	60	100
Program	35	30	20	100	30	60	100
Custom Object 01	35	30	20	100	30	60	100
Custom Object 02	35	30	20	100	30	60	100
Custom Object 03	35	30	20	100	30	60	100
Dealer	35	30	20	100	30	60	100
Product	33	30	10	100	30	45	100
Asset	33	30	20	100	30	70	100
Fund Request	33	30	20	100	30	70	100
Partner	68	60	30	200	60	105	100
Revenue	33	30	20	100	30	45	100
User	35	30	20	100	30	60	100
Deal Registration	35	30	20	100	30	60	100
Deal Registration Revenue Products	35	30	20	100	30	60	100
Course	35	30	20	100	30	60	100
Exam	35	30	20	100	30	60	100
Certification	35	30	20	100	30	60	100
Accreditation	35	30	20	100	30	60	100
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

Record Type	Number	Percent	Phone	Picklist	Text (Long)	Text (Short)	Web Link Plus Concatenated Field
Contact Relationship	35	30	20	100	30	60	100
Invitee	35	30	20	100	30	60	98

In addition to the fields provided above, the following table shows the additional optimized fields that are available for the following record types in Oracle CRM On Demand. For more information on optimized fields, see [Creating and Editing Fields](#) (consulte [Criando e editando campos](#) na página 1308).

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

Record Type	Check Box	Currency	Date	Date/Time	Integer	Multiselect Picklist	
Opportunity Event	20	10	20	20	20	0	
Opportunity Partner	20	10	20	20	20	0	
Opportunity Team	35	25	25	25	35	0	
Product	5	5	5	0	5	0	
Product Indication	35	25	25	35	35	0	
Revenue	5	5	5	0	5	0	
Service Request	5	25	25	0	25	0	
Service Request Team	35	25	25	25	35	0	
Record Type	Number	Percent	Phone	Picklist	Text (Long)	Text (Short)	Web Link/ Concatenated Fields
Account	25	0	0	25	25	25	0
Account Event	20	10	10	50	20	50	0
Account Partner	20	10	10	50	20	50	0
Account Team	35	25	25	50	25	50	0
Activity	25	0	0	25	25	25	0
Assessment	5	0	0	5	5	5	0
Business Plan Team	35	25	25	50	25	50	0
Campaign	5	0	0	5	5	5	0
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

Record Type	Number	Percent	Phone	Picklist	Text (Long)	Text (Short)	Web Link/ Concatenated Fields
Division	35	30	20	100	30	60	0
Lead	5	0	0	5	5	5	0
Lead Event	20	10	10	50	20	50	0
Lead Team	35	25	25	50	25	50	0
Opportunity	25	0	0	25	25	25	0
Opportunity Event	20	10	10	50	20	50	0
Opportunity Partner	20	10	10	50	20	50	0
Opportunity Team	35	25	25	50	25	50	0
Product	5	0	0	5	5	5	0
Product Indication	35	30	20	100	30	60	0
Revenue	5	0	0	5	5	5	0
Service Request	25	0	0	25	25	25	0
Service Request Team	35	25	25	50	25	50	0

## Gerenciando Campos Personalizados Obsoletos

Você não pode excluir campos personalizados não utilizados no Oracle CRM On Demand; no entanto, você pode fazer o seguinte:

- Redefina o objetivo dos campos personalizados
- Oculte os campos personalizados removendo-os de áreas do Oracle CRM On Demand em que são usados
- Marque os campos personalizados como não utilizados

### Redefinindo o Objetivo de Campos Personalizados

Você pode redefinir o objetivo de um campo personalizado renomeando o campo na Configuração do Campo.

**Antes de começar.** Para realizar este procedimento, a configuração Pode Ler Todos os Registros deverá estar selecionada para a sua função de usuário.

#### *Para redefinir o objetivo de campos personalizados*

- 1 Execute um destes procedimentos:

- a Exclua todos os dados antigos que contêm campos obsoletos usando uma Exclusão em Lote ou serviços Web.
  - b Use o Assistente de Importação para definir o campo personalizado com um valor nulo.
- 2 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
  - 3 Na seção Personalização do aplicativo, clique no link Personalização do aplicativo.
  - 4 Na seção Configuração dos tipos de registro, clique no link do tipo de registro obrigatório.
  - 5 Na seção Gerenciamento de campo, clique na Configuração de campos do *tipo de registro*.
  - 6 Localize o campo personalizado de que necessita e clique em Editar.
  - 7 Redefina o campo personalizado.  
Para obter mais informações sobre como editar campos, consulte [Criando e editando campos \(na página 1308\)](#).
  - 8 Reveja e atualize áreas do Oracle CRM On Demand em que o campo personalizado ocorreu, por exemplo, em layouts de página, layouts de pesquisa, workflows etc.

### Ocultando campos personalizados

Se não houver requisito de negócios para redefinir o objetivo de um campo personalizado obsoleto, você poderá ocultar o campo dos usuários finais removendo-o de áreas do Oracle CRM On Demand como layouts de página, layouts de pesquisa, workflows etc.

### Marcando campos personalizados como não utilizados

Você pode editar nomes de campos personalizados para conter, por exemplo, as palavras "Não Utilizado". Por exemplo, se o nome do campo personalizado for Nome do Contato, você poderá renomeá-lo como Número do Contato – Não Utilizado. Isso indica que o campo personalizado não está mais sendo usado.

#### **Para marcar campos personalizados como não utilizados**

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Personalização do aplicativo, clique no link Personalização do aplicativo.
- 3 Na seção Configuração dos tipos de registro, clique no link do tipo de registro obrigatório.
- 4 Na seção Gerenciamento de campo, clique na Configuração de campos do *tipo de registro*.
- 5 Localize o campo personalizado de que necessita e clique em Editar.
- 6 Edite o campo personalizado para indicar que ele não está sendo utilizado.  
Para obter mais informações sobre como editar campos, consulte [Criando e editando campos \(na página 1308\)](#).
- 7 Reveja e atualize áreas do Oracle CRM On Demand em que o campo personalizado ocorreu, por exemplo, em layouts de página, layouts de pesquisa, workflows etc.

### Sobre Campos Incorporados Condicionalmente Obrigatórios

Você pode configurar um campo de modo que ele não seja obrigatório por padrão, mas que se torne obrigatório quando uma condição definida for satisfeita. Um campo configurado desta forma é conhecido como *campo condicionalmente obrigatório*. Por exemplo, você pode decidir que quando um usuário definir o status de uma oportunidade como Perdido, ele deverá selecionar um valor no campo Motivo do ganho/perda antes de salvar o registro. Para implementar este processo, você pode informar a seguinte condição para o campo Motivo do ganho/perda no gerenciamento de campos:

```
[{Status}]=LookupValue("OPTY_STATUS", "Perdido")
```

Após você configurar o campo desta forma, se um usuário selecionar o status Perdido para oportunidade, ele não poderá salvar a oportunidade até um valor ser selecionado no campo Modo do ganho/perda. Um asterisco

vermelho (\*) é exibido ao lado do campo e, se o rótulo de texto for exibido para o campo, ele será mostrado em texto vermelho.

Ao configurar um campo condicionalmente obrigatório, observe os seguintes pontos:

- Você deverá se certificar de que o campo condicionalmente obrigatório seja exibido nos layouts de página relevantes. Caso contrário, os usuários não poderão inserir um valor para o campo quando ele se tornar obrigatório. Da mesma forma, recomenda-se que você marque a caixa de seleção Sempre no Layout para o campo condicionalmente obrigatório no Assistente de Layout de Página, de modo que os usuários não possam remover o campo de seus layouts de página. Se alguns usuários já tiverem personalizado seus layouts de página, talvez você precise redefinir os layouts de página personalizados com o layout padrão após configurar o campo condicionalmente obrigatório. Para obter mais informações, consulte [Redefinindo Apresentações de Páginas Personalizadas](#) (consulte [Redefinindo apresentações de página personalizadas](#) na página 1526).
- Se quiser que um campo condicionalmente obrigatório seja sempre obrigatório para determinada função, você poderá tornar o campo obrigatório no layout de página usado para essa função. Assim, o campo será obrigatório em todos os casos em que o layout de página for usado, mesmo que a condição definida para o campo no nível do campo não seja atendida. Quando outros layouts de página forem usados, o campo será obrigatório somente quando a condição for atendida.

A tabela a seguir explica as definições para tornar esses campos obrigatórios ou condicionalmente obrigatórios no gerenciamento de campos no Assistente de Layout de Página.

Caixa de seleção obrigatória no Gerenciamento de Campos	Campo Condicionalmente Obrigatório no Gerenciamento de Campos	Caixa de Seleção Obrigatória no Assistente de Layout de Página	Caixa de Seleção Condicionalmente Obrigatória no Assistente de Layout de Página	Resultado
Selecionado	Em branco	Selecionado e somente leitura	Não selecionado e somente leitura	Este campo é sempre obrigatório.
Não selecionado	Contém uma expressão	Não selecionado e editável	Selecionado e somente leitura <b>OBSERVAÇÃO:</b> Se você marcar a caixa de seleção Obrigatório no Assistente de Layout de Página, a caixa de seleção Condicionalmente Obrigatório será automaticamente desmarcada.	O campo só será obrigatório quando a condição especificada para o campo for atendida, a menos que você marque a caixa de seleção Obrigatório no Assistente de Layout de Página.

Caixa de seleção obrigatória no Gerenciamento de Campos	Campo Condicionalmente Obrigatório no Gerenciamento de Campos	Caixa de Seleção Obrigatória no Assistente de Layout de Página	Caixa de Seleção Condicionalmente Obrigatória no Assistente de Layout de Página	Resultado
Não selecionado	Em branco	Não selecionado e editável	Não selecionado e somente leitura	Se você marcar a caixa de seleção Obrigatório no Assistente de Layout de Página, o campo será obrigatório em todos os campos em que o layout de página for usado. Caso contrário, o campo não será obrigatório.

### A Funcionalidade do Expression Builder para Campos Condicionalmente Obrigatórios

As seguintes limitações se aplicam à funcionalidade do Expression Builder que você pode usar nas condições criadas para campos condicionalmente obrigatórios:

- **Funções.** As seguintes funções do Expression Builder não são suportadas:
  - [FieldValue](#) (na página 2050)
  - [FindNoneOf](#) (na página 2051)
  - [FindOneOf](#) (na página 2051)
  - [IfNull](#) (na página 2053)
  - [If](#) (na página 2053)
  - [InStr](#) (na página 2055)
  - [Left](#) (na página 2062)
  - [Len](#) (na página 2062)
  - [LN](#) (na página 2063)
  - [LookupName](#) (na página 2064)
  - [LookupValue](#) (na página 2065)
  - [Mid](#) (na página 2067)
  - [Right](#) (na página 2070)
- **Tipos de dados.** Você não pode usar campos do tipo Data ou Data/hora em expressões para campos condicionalmente obrigatórios. Você pode usar todos os outros tipos de campo suportados para uso no Expression Builder.
- **Operadores.** Não há limitações.

Para obter mais informações sobre a utilização do Expression Builder, consulte [Expression Builder](#) (na página 2029)

### Limitações ao editar campos condicionalmente obrigatórios

Os administradores e os usuários devem considerar as seguintes limitações ao editar campos condicionalmente obrigatórios:

- A expressão em um campo condicionalmente obrigatório pode incluir campos de registros associados. Por exemplo, na página Detalhes do contato, você pode ter um campo que é necessário somente quando uma conta específica está associada ao registro de contato. A expressão pode incluir o campo ID ou Nome da conta, como nos seguinte exemplos:
 

```

                [{Account Id}]="1QA2-1IRPI7"
            
```

{{Primary Account Name}}="Peças do computador ACME"

Quando você cria chamadas de API REST ou serviço Web para atualizar o registro, e a solicitação inclui a associação, para garantir que a expressão no campo condicionalmente obrigatório retorne o valor correto, a solicitação deve conter o campo correto do registro associado. No exemplo de contato, o campo ID ou Nome, dependendo do que está configurado para o campo condicionalmente obrigatório, deve constar na solicitação. Alternativamente, a solicitação pode conter os campos ID e Nome.

- A expressão em um campo condicionalmente obrigatório pode avaliar campos somente leitura que são automaticamente atualizados quando uma associação entre dois registros é atualizada, como o campo Localização da conta em um registro de contato. No entanto, essa configuração não funciona corretamente nas seguintes circunstâncias:
  - Se o campo condicionalmente obrigatório não for necessário no momento (ou seja, se a expressão no campo retornar falso), o registro for editado em linha na página de detalhes do registro e a atualização fizer com que a expressão no campo condicionalmente obrigatório retornar verdadeiro. Nesse caso, o campo condicionalmente obrigatório continuará sendo desnecessário.
  - Se o campo condicionalmente obrigatório for necessário no momento (ou seja, se a expressão no campo retornar verdadeiro), o registro for editado na página de edição de registro e a atualização fizer com que a expressão no campo condicionalmente obrigatório retornar falso. Nesse caso, o campo condicionalmente obrigatório continuará sendo necessário.
- Um campo condicionalmente obrigatório pode usar uma expressão que retorne campos de informações relacionadas personalizados. No entanto, quando o campo de origem de um campo de informações relacionadas personalizado for atualizado, haverá um pequeno retardo até que o valor nesse campo seja atualizado automaticamente.

Portanto, se a expressão em um campo condicionalmente obrigatório retornar um campo de informações relacionadas personalizado, a expressão poderá não retornar o valor correto imediatamente após o campo de origem do campo de informações relacionadas personalizado ser atualizado.

## Criando e editando campos

Você pode criar campos personalizados e editar definições de campo existentes na página Editar campo de um tipo de registro, que você acessa na página Campos do *tipo de registro*. A página Campos do *tipo de registro* mostra o nome de exibição de cada campo, se o campo é obrigatório e se a função ativada para cópia está disponível para o campo.

Se sua função incluir o privilégio Fazer upload de extensões do cliente e gerenciar tag do cabeçalho HTML personalizado, a coluna Tag do campo HTML também será exibida na página Campos do *tipo de registro*. Esta coluna mostra os nomes de campo a serem usados no código JavaScript personalizado que executa operações nos campos. Para obter mais informações sobre como desenvolver esse código personalizado, consulte Oracle CRM On Demand JavaScript API Developer's Guide.

A coluna Serviços Web v2.0 do ID de integração na página Campos *tipo de registro* mostra o ID de integração para cada campo. Estes são os nomes de campos usados nos arquivos WSDL para Serviços Web v2.0. Para obter mais informações sobre os arquivos WSDL, consulte Fazendo download de arquivos de esquema e WSDL (consulte [Fazendo Download do WSDL e dos Arquivos de esquema](#) na página 1977).

Para determinados tipos de registro, você pode, se desejar, configurar um campo personalizado para atuar como um campo de informações relacionadas. Os seguintes campos na página Edição de Campo serão usados somente se você estiver configurando um campo de informações relacionadas:

- Ativar Informações Relacionadas
- Tipo de Registro Relacionado
- Campo Relacionado

**OBSERVAÇÃO:** alguns dos campos restantes na página Edição de Campo se tornam somente leitura depois que você marca a caixa de seleção Ativar Informações Relacionadas.

Para obter informações sobre os campos de informações relacionadas personalizados e sobre como criá-los, consulte [Sobre os campos de informações relacionadas personalizados \(na página 1315\)](#) e [Criando campos de informações relacionadas personalizados \(na página 1317\)](#).

Para determinados tipos de registro, você pode, se desejar, configurar um campo personalizado do tipo de campo Lista de Opções para extrair sua lista de valores de outro campo da lista de opções. Os seguintes campos na página Edição de Campo serão usados somente se você estiver configurando um campo da lista de opções para extrair seus valores de outro campo da lista de opções:

- Ativar Valores da Lista de Opções Compartilhada
- Tipo de Registro Compartilhado
- Campo Compartilhado

**OBSERVAÇÃO:** os campos Campo Compartilhado e Tipo de Registro Compartilhado se tornam disponíveis depois que você marca a caixa de seleção Ativar Valores da Lista de Opções Compartilhada.

Para obter informações sobre como configurar um campo personalizado da lista de opções para extrair sua lista de valores de outro campo da lista de opções, consulte [Criando Campos Personalizados da Lista de Opções com Valores Compartilhados \(na página 1320\)](#).

**Antes de começar.** Para executar este procedimento, sua função deve incluir o privilégio Personalizar aplicação.

#### **Para criar campos personalizados e campos de edição**

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Personalização do aplicativo, clique no link Personalização do aplicativo.
- 3 Na seção Configuração dos tipos de registro, clique no link do tipo de registro obrigatório.
- 4 Na seção Gerenciamento de campo, clique na Configuração de campos do *tipo de registro*.
- 5 Na página Campos:
  - Clique em Novo campo se você estiver criando um campo personalizado.
  - Clique no link Editar do campo para editar a definição do campo.

**OBSERVAÇÃO:** se você tiver editado um campo padrão e quiser redefinir todos os valores editados para as configurações padrão, clique no botão Padrão localizado ao lado dos botões Salvar e Cancelar.

- 6 Na página Campo - Edição, informe um Nome de exibição.  
O nome de exibição é o rótulo do campo.
- 7 Na página Campo - Edição, selecione um Tipo de campo se você estiver criando um campo.

**CUIDADO:** o Tipo de campo não poderá ser alterado depois que você salvar o campo personalizado.

As seguintes regras se aplicam a campos personalizados, que podem diferir daquelas aplicáveis aos campos padrão do mesmo tipo de campo:

Tipo de campo	Tamanho máximo	Observações
Caixa de Seleção	não aplicável	<b>OBSERVAÇÃO:</b> os usuários não são obrigados a selecionar um campo do tipo caixa de seleção que esteja marcado como Obrigatório. Se quiser que o campo da caixa de seleção tenha o valor Verdadeiro (ou seja, se quiser que a caixa de seleção seja marcada), use as regras de validação de campo no campo da caixa de seleção. Para obter mais informações, consulte <a href="#">Sobre gerenciamento de campo (na página 1289)</a> .

Tipo de campo	Tamanho máximo	Observações
Data	25	
Data/Hora	25	
Inteiro	10	Números inteiros que variam de -2147483647 a 2147483647.
Lista de opções com várias seleções		Você pode definir um valor padrão para uma lista de opções com várias seleções.
Número	10	Números que variam de -2147483648 a 2147483647.
Telefone	35	
Lista de opções	30	<p>Um máximo de 1000 valores pode ser definido para uma lista de opções. No entanto, somente 300 desses valores estão disponíveis na interface do usuário. O conjunto total de valores da lista de opções recuperados em tempo de execução é calculado com base no número de valores de lista de opções multiplicado pelo número de idiomas ativos no nível da empresa. Esse número não deve ultrapassar 10000. Por exemplo, se houver 900 listas de valores e 12 idiomas ativos, o Oracle CRM On Demand não poderá acessar essa lista de opções porque a lista combinada de valores recuperados é 10800, que excede 10000.</p> <p>Embora o tamanho máximo para os valores da lista de opções seja 30, somente os 28 primeiros caracteres serão usados para determinar se um valor informado é o mesmo que um valor existente.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> Quando valores da lista de opções são definidos, a ordem da lista de opções para cada idioma é independente. Isso significa que, quando você define a ordem dos valores em uma lista de opções, a ordem não será duplicada automaticamente se você traduzir a lista de opções para um outro idioma. Se você quiser manter a ordem dos valores da lista de opções consistente em todos os idiomas, deverá definir manualmente a ordem correta para todas as traduções.</p>
Texto (Longo)	255	Os campos de texto usam um campo de texto de linha única.
Texto (Curto)	40	Os campos de texto usam um campo de texto de linha única. Porém, campos diferentes usam tamanhos diferentes.

Tipo de campo	Tamanho máximo	Observações
Texto (Curto-Mascarável)	40	Os campos mascaráveis permitem ocultar de alguns usuários alguns dados em determinados tipos de registro. Por exemplo, se um campo mascarável contiver o valor 4558785236, os usuários verão XXXX5236. Para obter mais informações, consulte <a href="#">Sobre Campos Mascaráveis (na página 65)</a> .
Link da Web	não aplicável	Os campos personalizados de Link da Web permitem que você crie hyperlinks sensíveis ao contexto em suas apresentações.  O campo Texto de exibição pode conter até 250 caracteres. O campo URL pode conter até 8.000 caracteres. Navegadores têm tamanhos de URL máximos diferentes. Se você especificar um URL muito longo, ele talvez não funcione conforme esperado. O tamanho do URL mudará se você estiver usando a substituição de parâmetro.  O total combinado de links da Web e campos concatenados que é possível criar varia de acordo com o tipo de registro, mas, para alguns tipos de registro, o total combinado é 100 links da Web e campos concatenados. Para obter mais informações sobre campos em Oracle CRM On Demand, consulte <a href="#">Sobre campos personalizados (consulte About Custom Fields na página 1296)</a> .  Para obter mais informações, consulte <a href="#">Configurando links da Web (na página 1323)</a> .
Campo concatenado	não aplicável	Um <i>campo concatenado</i> é aquele que pode exibir os valores de vários campos, além de texto adicional.  O total combinado de links da Web e campos concatenados que é possível criar varia de acordo com o tipo de registro, mas, para alguns tipos de registro, o total combinado é 100 links da Web e campos concatenados. Para obter mais informações sobre campos em Oracle CRM On Demand, consulte <a href="#">Sobre campos personalizados (consulte About Custom Fields na página 1296)</a> .  É possível configurar campos concatenados para a maioria dos tipos de registro. Para obter mais informações, consulte <a href="#">Configurando campos concatenados (consulte Setting Up Concatenated Fields na página 1338)</a> .

- 8 (Opcional) Para indicar que um nome de campo precisa ser traduzido para outros idiomas ativados para sua empresa, marque a caixa de seleção Para tradução.
- 9 Clique em Salvar.
- 10 Na seção Propriedades adicionais, preencha os seguintes campos conforme necessário:

Campo	Comentários
Obrigatório	<p>Marque esta caixa de seleção para tornar o campo obrigatório ao criar ou atualizar registros. Por exemplo, você pode requerer que todos os usuários preencham o campo Contas ao adicionar novos contatos.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> os usuários não são obrigados a selecionar um campo do tipo caixa de seleção que esteja marcado como Obrigatório. Se quiser que o campo da caixa de seleção tenha o valor Verdadeiro (ou seja, se quiser que a caixa de seleção seja marcada), use as regras de validação de campo no campo da caixa de seleção. Para obter mais informações, consulte <a href="#">Sobre gerenciamento de campo (na página 1289)</a>.</p>
Condicionalmente Obrigatório	<p>Se quiser que o campo seja obrigatório somente quando uma condição definida for satisfeita, informe uma expressão para a condição diretamente ou clique no ícone fx para abrir a janela do Expression Builder.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> No gerenciamento de campos, um campo pode ser configurado como obrigatório ou como condicionalmente obrigatório, mas não como ambos. Portanto, se a caixa de seleção Obrigatório estiver selecionada, você não poderá inserir uma expressão no campo Condicionalmente Obrigatório.</p> <p>Algumas limitações se aplicam à funcionalidade do Expression Builder que você pode usar nas condições para campos condicionalmente obrigatórios: Para obter mais informações sobre campos condicionalmente obrigatórios e as limitações que se aplicam à funcionalidade do Expression Builder, consulte <a href="#">Sobre Campos Condicionalmente Obrigatórios (consulte Sobre Campos Incorporados Condicionalmente Obrigatórios na página 1305)</a>.</p>
Valor padrão	<p>Informe um valor ou uma expressão diretamente ou clique no ícone fx para abrir a janela do Expression Builder.</p> <p>Só será possível adicionar expressões complexas se a função incluir o privilégio Gerenciamento de campos avançado. Este campo pode conter uma expressão de, no máximo, 1.024 caracteres. Se você criar uma expressão para definir um valor padrão, o resultado dela não deverá exceder o número máximo de caracteres permitidos no campo. Além disso, qualquer string ou literal numérico passado para uma função no Expression Builder não deve exceder 75 caracteres.</p> <p>Se você informar o valor padrão diretamente neste campo, o número de caracteres no valor padrão não deverá exceder o número máximo de caracteres permitido para o tipo de campo. Para campos de tipo numérico, o valor deve estar dentro do intervalo de valores do campo.</p> <p>Para obter mais informações sobre a configuração de valores padrão, consulte <a href="#">Sobre gerenciamento de campo (na página 1289)</a>. Para obter informações sobre a sintaxe que você pode usar em expressões, consulte <a href="#">Expression Builder (na página 2029)</a>.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> se você atribuir um valor padrão a um campo mascarável, o valor padrão completo será exibido no campo quando um</p>

Campo	Comentários
	usuário criar um novo registro, mesmo que a função do usuário não inclua o privilégio Exibir dados mascarados.
Somente leitura	Marque a caixa de seleção para tornar o campo somente leitura.
Cópia ativada	Marque essa caixa de seleção para permitir que o campo seja copiado quando o tipo de registro for copiado usando o botão Copiar registro na página de detalhes do registro.
Otimizado	<p>Esta caixa de seleção é automaticamente ativada quando você seleciona um tipo de campo cujos campos otimizados estão disponíveis para esse tipo de registro. O número restante de campos otimizados disponíveis é exibido à direita da caixa de seleção Otimizado. Selecione a caixa de seleção Otimizado se você precisar da versão otimizada do campo.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> Quando a caixa de seleção Otimizado for marcada para um campo e salva, não será possível desmarcá-la na página Editar. Entretanto, é possível renomear o campo se quiser redefinir seu objetivo.</p>
Descrição	Especifique informações adicionais sobre o campo.
Enviar padrão	<p>Esse campo será exibido somente se sua função de usuário incluir o privilégio Gerenciamento de campo avançado.</p> <p>Marque essa caixa de seleção para que o campo não seja automaticamente preenchido com um valor padrão quando um novo registro for criado. O valor padrão especificado será definido quando o registro for salvo somente se um valor não for fornecido pelo usuário ou pelas ferramentas de integração.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> Não é possível selecionar Enviar padrão para um campo de caixa de seleção.</p>
Validação de campo	<p>Esse campo será exibido somente se sua função de usuário incluir o privilégio Gerenciamento de campo avançado.</p> <p>Informe uma expressão diretamente ou clique no ícone fx para abrir a janela do Expression Builder.</p> <p>Este campo pode conter, no máximo, 1.024 caracteres.</p> <p>Para obter mais informações sobre a validação de campo, consulte <a href="#">Sobre gerenciamento de campo (na página 1289)</a> e, para obter informações sobre a sintaxe que você pode usar em expressões, consulte <a href="#">Expression Builder (na página 2029)</a>.</p>
Mensagem de erro de validação de campo	<p>Esse campo será exibido somente se sua função de usuário incluir o privilégio Gerenciamento de campo avançado.</p> <p>Informe uma mensagem de erro personalizada para ser exibida além da mensagem padrão se a validação do campo falhar. A mensagem pode conter apenas letras, números, espaços, vírgulas, pontos e traços.</p>

Campo	Comentários
	<p>Os itens a seguir descrevem como as mensagens de erro são exibidas, dependendo da mensagem de erro personalizada que você especificar:</p> <p>Se a validação de campo estiver definida e nenhuma mensagem personalizada for especificada: o valor informado para '[<i>Campo</i>]' não corresponde às regras de validação definidas pelo administrador da empresa. A condição de validação é '[<i>Regra</i>]' (<i>código de erro</i>).</p> <p>Se a validação de campo estiver definida e uma mensagem personalizada for especificada: [<i>Mensagem de erro personalizada</i>] (<i>código de erro</i>).</p>
Formato de Exibição da Dica de Ferramentas	<p>Esse campo será exibido somente se sua função de usuário incluir o privilégio Gerenciamento de campo avançado.</p> <p>Selecione HTML ou Texto Simples na lista suspensa para selecionar o formato no qual sua dica de ferramenta será exibida. O valor padrão desse campo é Texto Simples.</p> <p>Ao usar dicas de ferramentas formatadas em HTML, o desempenho é melhor se você evitar HTML complexo e reduzir o número de imagens exibidas na dica de ferramenta. Controles interativos, como hiperlinks, não são suportados. Também recomendamos usar preenchimento ao usar dicas de ferramentas formatadas em HTML para tornar o texto da dica de ferramenta fácil de ler. Ao usar a etiqueta HTML &lt;DIV&gt;, é recomendável usar uma borda para garantir que o conteúdo na etiqueta &lt;DIV&gt; permaneça na caixa de dica de ferramenta. Por exemplo:</p> <pre data-bbox="404 1087 1187 1150">&lt;div style="background-color:red;padding:3px 8px;border-radius:5px;"&gt;</pre> <p>Esta é uma mensagem de dica de ferramenta com preenchimento e um plano de fundo vermelho.</p> <pre data-bbox="404 1247 505 1276">&lt;/div&gt;</pre> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> Para obter informações sobre as considerações aplicáveis ao uso do código personalizado no Oracle CRM On Demand, consulte <a href="#">Considerações Importantes para Clientes Usando Código Personalizado no Oracle CRM on Demand</a> (consulte <a href="#">Considerações importantes para clientes usando o código personalizado no Oracle CRM On Demand na página 1432</a>).</p>
Texto da dica de ferramenta	<p>Esse campo será exibido somente se sua função de usuário incluir o privilégio Gerenciamento de campo avançado.</p> <p>Especifique informações sobre a funcionalidade do campo. Essas informações serão exibidas como uma Dica de ferramenta quando o usuário mover o ponteiro sobre o campo. O campo de texto tem um máximo de 1500 caracteres.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> recomendamos usar as dicas de ferramentas sem excesso e manter o texto da dica de ferramenta informativo e conciso.</p>

11 Clique em Salvar.

Os novos campos adicionados automaticamente aparecem em azul e entre parênteses nos outros idiomas ativados (independentemente da configuração da caixa de seleção Para tradução).

- 12** Para informar manualmente a tradução equivalente do novo nome, mensagem de erro de validação de campo, descrição ou texto da dica de ferramenta, faça o seguinte:
- a** Na lista suspensa Idioma de tradução, selecione o idioma cuja tradução você deseja informar.
  - b** Clique no link Editar do campo cujo nome, mensagem de erro de validação de campo, descrição ou texto da dica de ferramenta você deseja traduzir.
  - c** Informe a tradução no campo Nome de exibição, Mensagem de erro de validação de campo, Descrição ou Texto da dica de ferramenta e clique em Salvar.  
Se você tiver traduzido o nome do campo, o nome traduzido aparecerá em preto na coluna Nome de exibição.
  - d** Repita as etapas de a a c para cada idioma cuja tradução você deseja informar.
  - e** Para continuar trabalhando na página Campos do *tipo de registro* depois que você informar as traduções, na lista suspensa Idioma, selecione o idioma padrão da empresa.

**OBSERVAÇÃO:** para campos personalizados a serem exibidos quando o idioma do usuário do Oracle CRM On Demand diferir do idioma em que o campo personalizado foi criado, o campo personalizado deverá ser traduzido para o idioma aplicável. Por exemplo, se um campo personalizado for criado em inglês, o usuário do idioma alemão verá esse campo no Analytics somente se o campo for traduzido para o alemão.

A seleção de Para tradução substitui Nome de exibição e Mensagem de erro de validação de campo em todos os outros idiomas.

- 13** Se você tiver criado uma lista de opções ou uma lista de opções com várias seleções:
- a** Clique no link Editar lista de opções do campo personalizado.
  - b** Na caixa Valores da lista de opções, informe cada valor em uma linha separada.
  - c** Salve o registro.
  - d** (Opcional) Se sua empresa usar grupos de valores da lista de opções, mapeie os valores da lista de opções para os grupos de valores da lista de opções, para obter mais informações, consulte [Mapeando valores da lista de opções para grupos de valores da lista de opções \(na página 1349\)](#).

**OBSERVAÇÃO:** agora, você deve expor os campos personalizados recém-criados, de forma que apareçam nos forms (Edição, Detalhes e Criação). Por padrão, eles *não* são exibidos. Para expor o campo personalizado, crie novas apresentações de página, conforme necessário, e verifique se essas apresentações são atribuídas a cada função que precisa exibir o campo.

## Sobre os campos de informações relacionadas personalizados

Usando os campos unidos, o Oracle CRM On Demand permite que você exiba algumas informações de um registro relacionado de um tipo de registro específico na página Detalhes ou listas de informações relacionadas de registros de um segundo tipo de registro. Um *campo unido* é um campo em um tipo de registro que usa uma chave estrangeira para referenciar um campo em outro tipo de registro. Por exemplo, o Objeto personalizado 04 pode ser vinculado ao tipo de registro Contato, e um número de campos unidos no tipo de registro Objeto personalizado 04 permitirá exibir informações dos registros de contato na página Detalhes para os registros do objeto personalizado 04. É possível exibir o nome, o sobrenome e o endereço de e-mail de um contato, bem como outros campos de um registro de contato na página Detalhes de um registro de objeto personalizado 04 vinculado. Da mesma forma, é possível exibir os campos do registro de contato nas listas de registros de objeto personalizado 04 vinculados ao registro de outro tipo de registro.

No entanto, talvez seja necessário exibir os valores de um campo em um tipo de registro relacionado para o qual um campo unido não esteja disponível. Por exemplo, talvez seja necessário exibir o número de telefone do assistente do contato relacionado na página Detalhes do registro de objeto personalizado 04, mas um campo unido não está disponível para o campo N° de telefone do assistente no tipo de registro Contato. Ou, talvez seja

necessário exibir os valores de um campo personalizado no tipo de registro Contato da lista de registros de objeto personalizado 04 que aparece na página Detalhes de outro tipo de registro vinculado, como o tipo de registro Objeto personalizado 05. Para os tipos de registro Objeto personalizado e outros tipos de registro, é possível criar campos personalizados de informações relacionadas que permitem exibir informações de campos cujos campos unidos não estão disponíveis. Para obter informações sobre como criar campos de informações relacionadas personalizados, consulte [Criando campos de informações relacionadas personalizados \(na página 1317\)](#).

**OBSERVAÇÃO:** É possível criar campos de informações relacionadas personalizados para todos os tipos de campos, exceto campos de link da Web, concatenados, mascaráveis e de lista de opções de várias seleções. Não é possível usar um campo personalizado de informações relacionadas no relatório do Oracle CRM On Demand, pois esses campos não são mapeados no Analytics. Em vez disso, é necessário usar o campo de origem adequado, que está disponível no Analytics.

### **Sobre como atualizar valores nos campos de informações relacionadas personalizados**

As seguintes considerações se aplicam à atualização de valores nos campos de informações relacionadas personalizados:

- Quando você salva um novo campo de informações relacionadas personalizado, o Oracle CRM On Demand envia automaticamente uma solicitação para inicializar o novo campo. O processo de inicialização preenche o campo de informações relacionadas personalizado nos registros com o valor do campo correspondente nos registros do tipo de registro relacionado.
- Depois que um campo de informações relacionadas personalizado em um registro for inicializado, o valor no campo será atualizado automaticamente cada vez que o valor no campo correspondente do registro relacionado for atualizado.
- O valor em um campo de informações relacionadas personalizado não pode ser atualizado diretamente através de qualquer canal.

### **Exemplo de como usar campos de informações relacionadas personalizados**

Sua empresa possui e gerencia centros de conferência, e oferece instalações de conferência para outras empresas, clientes governamentais etc. Use um tipo de registro de objeto personalizado para rastrear informações sobre eventos e outro tipo de registro de objeto personalizado para rastrear informações sobre as salas usadas nos eventos. Cada sala é usada para muitos eventos, e cada evento pode usar várias salas. Portanto, você precisa ter um relacionamento de muitos para muitos entre os tipos de registro. Para criar o relacionamento de muitos para muitos no Oracle CRM On Demand, você pode usar um terceiro tipo de registro de objeto personalizado como uma tabela de intersecção para rastrear informações sobre cada livro ou sessão da sala. Em seguida, você pode criar um relacionamento de um para muitos entre salas e sessões, e um relacionamento um para muitos entre eventos e sessões, que fornece um relacionamento de muitos para muitos entre salas e eventos. Para obter informações sobre como configurar relacionamentos de muitos para muitos entre objetos personalizados, consulte [Sobre relacionamentos muitos para muitos para objetos personalizados \(na página 1459\)](#).

No tipo de registro Sala, você tem dois campos personalizados: Tipo de sala e Capacidade da sala. Agora, você quer exibir as informações dos campos Tipo de sala e Capacidade da sala na seção de informações relacionadas Sessões na página Detalhes do evento para determinadas funções de usuário. Esta configuração permite que os usuários que veem a página Detalhes do evento vejam o tipo e a capacidade das salas atribuídas ao evento.

O procedimento a seguir descreve como configurar os tipos de registro Evento e Sessão neste exemplo.

#### ***Para configurar os tipos de registro Evento e Sessão***

- 1 Nas páginas Personalização do aplicativo do tipo de registro Sessão, crie dois campos de informações relacionadas personalizados para exibir os valores dos campos Tipo de sala e Capacidade da sala, que estão no tipo de registro Sala.

Você pode atribuir aos novos campos no tipo de registro Sessão os mesmos nomes dos campos no tipo de registro Sala ou pode atribuir a eles nomes diferentes. Para obter informações sobre como criar campos personalizados, consulte [Criando campos de informações relacionadas personalizados \(na página 1317\)](#).

- 2 Exiba a página Fila de inicialização do campo relacionado para confirmar que a solicitação de inicialização do campo foi concluída com êxito.  
Para obter mais informações, consulte [Criando campos de informações relacionadas personalizados \(na página 1317\)](#).
- 3 Nas páginas Personalização do aplicativo do tipo de registro Evento, crie ou edite um layout de informação relacionada para o tipo de registro Sessão, e mova os campos personalizados que você criou para o tipo de registro Sessão da seção Campos disponíveis para a seção Campos selecionados no Assistente de layout de informações relacionadas.  
Para obter informações sobre como criar layouts de informações relacionadas, consulte Personalizando layouts de itens relacionados (consulte [Customizing Related Item Layouts](#) na página 1350).
- 4 Nas páginas Personalização do aplicativo do tipo de registro Evento, crie ou edite um layout para a página Detalhes do evento, e atribua o layout de informações relacionadas configurado para o tipo de registro Sessão.  
Para obter informações sobre como configurar layouts de página, consulte Personalizando layouts de páginas estáticas (consulte [Customizing Static Page Layouts](#) na página 1359) e Especificando layouts de páginas dinâmicas (consulte [Especificando apresentações de páginas dinâmicas](#) na página 1410).
- 5 Atribua o layout da página Detalhes do evento configurado para o tipo de registro Evento a cada uma das funções de usuário relevantes.  
Para obter mais informações sobre como configurar as funções, consulte [Adicionando funções \(na página 1499\)](#).
- 6 Se as funções ainda não estiverem atribuídas aos usuários, atribua as funções aos usuários apropriados.  
Para obter informações sobre como configurar registros de usuário, consulte [Configurando usuários \(na página 1463\)](#).

## Criando campos de informações relacionadas personalizados

Um *campo de informações relacionadas personalizados* é um campo de um tipo de registro específico que você pode usar para exibir os valores de um campo em um tipo de registro relacionado. Você pode adicionar os campos de informações relacionadas personalizados que criou aos layouts de página e aos layouts de informações relacionadas. Para obter um exemplo de como usar os campos de informações relacionadas personalizados, consulte [Sobre os campos de informações relacionadas personalizados \(na página 1315\)](#).

Você pode configurar campos personalizados de informações relacionadas para os seguintes tipos de registro:

- Conta
- Contato da conta
- Atividade
- Campanha
- Demanda
- Contato
- Carteira de contatos
- Objetos Personalizados
- Evento
- Contato da Família
- Propriedade do Seguro
- Convidado
- Parte Envolvida

- Lead
- Objetivo
- Oportunidade
- Receita do Produto da Oportunidade
- Parceiro
- Apólice
- Titular da Apólice
- Solicitação de Serviço
- Solução
- Usuário

Para campos de informações relacionadas personalizados, configure somente os seguintes campos na página Editar campo: Nome de exibição, Informações relacionadas, Tipo de campo, Tipo de registro relacionado, Texto da dica de ferramenta e Campo relacionado. Todos os outros campos da página Edição de Campo se tornam somente leitura depois que você marca a caixa de seleção Ativar Informações Relacionadas.

**OBSERVAÇÃO:** Se desejar, você pode configurar um campo personalizado do tipo de campo Lista de Opções para atuar como um campo de informações relacionadas, ou, se desejar, pode configurá-lo para extrair sua lista de valores de outro campo de lista de opções, mas não pode configurá-lo para ambos. Para obter informações sobre como configurar um campo personalizado da lista de opções com outro campo da lista de opções, consulte [Criando Campos Personalizados da Lista de Opções com Valores Compartilhados \(na página 1320\)](#).

Se você alterar um campo personalizado existente para torná-lo um campo de informações relacionadas, acontecerá o seguinte em qualquer registro que contenha o campo de informações relacionadas:

- Se o registro estiver associado a um registro do tipo de registro relacionado, o campo será preenchido com o valor do campo que você configura como o campo relacionado. Se o campo no registro já contiver um valor, o valor será substituído.
- Se o registro não estiver associado a um registro do tipo de registro relacionado, o valor no campo será limpo.

Se você alterar um campo personalizado de informações relacionadas existente para que ele não seja mais um campo de informações relacionadas, em qualquer registro que contenha o campo, o valor existente no campo permanecerá inalterado. O campo se torna editável.

O procedimento a seguir descreve como criar um campo personalizado de informações relacionadas.

#### **Antes de começar:**

- Determine o tipo do campo no tipo de registro relacionado cujos valores você deseja exibir no campo de informações relacionadas personalizado que você está criando.
- Para executar este procedimento, sua função deve incluir o privilégio Personalizar aplicação.

#### **Para criar um novo campo personalizado de informações relacionadas**

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Personalização do aplicativo, clique no link Personalização do aplicativo.
- 3 Na seção Configuração de tipos de registro, clique no link do tipo de registro em que você deseja configurar o campo de informações relacionadas personalizado.  
Por exemplo, se você quiser criar um campo de informações relacionadas personalizado no tipo de registro Objeto personalizado 04 para exibir os valores de um campo no tipo de registro Contato, clique em Objeto personalizado 04.
- 4 Na seção Gerenciamento de campo, clique na Configuração de campos do *tipo de registro*.
- 5 Na página Campos do *tipo de registro*, clique em Novo campo.

- 6 Na página Editar campo do *tipo de registro*, faça o seguinte:
- a No campo Nome de exibição, informe o nome do novo campo.  
Talvez seja necessário atribuir ao campo de informações relacionadas personalizado o mesmo nome do campo no tipo de registro relacionado. No entanto, você pode atribuir nomes diferentes aos campos.
  - b No campo Tipo de campo, selecione o tipo de campo que deseja criar.  
Por exemplo, para que o novo campo exiba os valores de um campo de número do tipo de registro relacionado, selecione Número.
- OBSERVAÇÃO:** É possível criar campos de informações relacionadas personalizados para todos os tipos de campos, exceto campos de link da Web, concatenados, mascaráveis e de lista de opções de várias seleções.
- c Marque a caixa de seleção Ativar Informações Relacionadas.
  - d No campo Tipo de registro relacionado, selecione o tipo de registro relacionado.  
Por exemplo, se você quiser criar um campo de informações relacionadas personalizado no tipo de registro Objeto personalizado 04 para exibir os valores de um campo no tipo de registro Contato, selecione Contato.
- OBSERVAÇÃO:** Depois que você selecionar o tipo de campo e o tipo de registro relacionado, todos os campos do tipo de campo selecionado no tipo de registro relacionado selecionado estarão disponíveis para seleção no Campo relacionado.
- e Em Campo relacionado, selecione o nome do campo cujas informações o novo campo personalizado deverá exibir.
  - f Salve o novo campo.
- 7 (Opcional) Informe uma tradução do nome do novo campo, da seguinte maneira:
- a Na página Campos do *tipo de registro*, na lista suspensa Idioma de tradução, selecione o idioma cuja tradução você deseja informar.
  - b Clique no link Editar do campo cujo nome você deseja traduzir.
  - c Informe a tradução no campo Nome de exibição e clique em Salvar.  
O nome traduzido aparece em preto na coluna Nome de exibição.
- OBSERVAÇÃO:** você também pode inserir traduções da dica de ferramenta e a descrição para o campo.
- d Repita as etapas de a a c para cada idioma cuja tradução você deseja informar.
  - e Para continuar trabalhando na página Campos do *tipo de registro* depois que você informar as traduções, na lista suspensa Idioma, selecione o idioma padrão da empresa.

Quando você salva um novo campo de informações relacionadas personalizado, o Oracle CRM On Demand envia automaticamente uma solicitação para inicializar o novo campo. O processo de inicialização preenche o campo de informações relacionadas personalizado nos registros com o valor do campo correspondente nos registros do tipo de registro relacionado. Você pode exibir o status da solicitação de inicialização na página Fila de inicialização do campo relacionado, conforme descrito no procedimento a seguir.

**OBSERVAÇÃO:** O Oracle CRM On Demand não envia e-mail para confirmar que o processo de inicialização foi concluído.

#### **Para exibir o status de uma solicitação de inicialização**

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Ferramentas de gerenciamento de dados, clique em Fila de inicialização do campo relacionado.  
A página Fila de inicialização do campo relacionado é exibida com as informações sobre o processo de inicialização.

Você pode adicionar o novo campo aos layouts de página para o tipo de registro em que você criou o campo e aos layouts de informações relacionadas do tipo de registro para outros tipos de registro. Por exemplo, se você criar um campo de informações relacionadas personalizado no tipo de registro Objeto personalizado 04 que exiba os valores de um campo no tipo de registro Contato, poderá adicionar o campo de informações relacionadas personalizado aos layouts de página do tipo de registro Objeto personalizado 04 e também aos layouts de informações relacionadas usados para exibir registros de objeto personalizado 04 nas páginas Detalhes de outros tipos de registro, como o tipo de registro Conta, outros tipos de registro Objeto personalizado e assim por diante. Para obter um exemplo de como usar os campos de informações relacionadas personalizados nos layouts de informações relacionadas, consulte [Sobre os campos de informações relacionadas personalizados \(na página 1315\)](#).

## **Criando Campos Personalizados da Lista de Opções com Valores Compartilhados**

Em determinados tipos de registro, você pode criar um campo personalizado da lista de opções que extrai sua lista de valores de outro campo da lista de opções no mesmo tipo de registro ou em um tipo de registro diferente. O campo do qual os valores são extraídos é conhecido como o campo de origem e o campo que compartilha os valores do campo de origem é conhecido como o campo de destino. É possível configurar vários campos personalizados da lista de opções como campos de destino nos tipos de registro que oferecem suporte ao compartilhamento dos valores da lista de opções.

Quando você configura um campo de destino pela primeira vez, a lista de valores no campo é automaticamente sincronizada com a lista de valores no campo de origem. Todas as alterações feitas na lista de valores no campo de origem, futuramente, também serão aplicadas à lista de valores no campo de destino. Por exemplo, se você adicionar um novo valor à lista de valores no campo de origem a qualquer momento, esse valor estará disponível para seleção no campo de origem e no campo de destino. Não é possível atualizar a lista de valores no campo de destino por meio de qualquer canal.

Ao configurar um campo personalizado da lista de opções como um campo de destino, observe os seguintes pontos:

- Não é possível usar um campo de destino como o campo de origem para outro campo da lista de opções.
- É possível selecionar qualquer campo da lista de opções de qualquer tipo de registro para usar como o campo de origem, desde que ambas as condições sejam verdadeiras:
  - O tipo de registro de origem é um cujos campos você pode configurar por meio das páginas Personalização do Aplicativo no Oracle CRM On Demand.
  - O campo que você deseja usar como o campo de origem não está configurado como um campo de destino.
- É possível usar um campo da lista de opções como o campo de origem para vários campos de destino.
- Se você alterar um campo personalizado da lista de opções existente que anteriormente continha sua própria lista de valores e configurar o campo para extrair seus valores de outro campo da lista de opções, os valores originalmente configurados para o campo personalizado da lista de opções serão excluídos. No entanto, os registros que fazem referência aos valores excluídos não são atualizados automaticamente. Nesses casos, os registros mostram o Código Independente do Idioma (LIC) do valor de lista de opções excluído. Recomendamos que você localize os registros que fazem referência aos valores excluídos e atualize os registros conforme necessário para mostrar os valores válidos (ou nenhum valor).
- Se você alterar a configuração de um campo de destino existente para que o campo não extraia mais sua lista de valores de outro campo da lista de opções, depois de salvar as alterações, a lista de valores para o campo personalizado da lista de opções inicialmente conterá os valores ativos do campo que foi usado anteriormente como o campo de origem. No entanto, a lista de valores no campo personalizado da lista de opções se tornará editável e você poderá adicionar novos valores e desativar valores. Todas as alterações que forem feitas posteriormente na lista de valores no campo que foi anteriormente usado como o campo de origem não serão mais sincronizados com os valores no campo personalizado da lista de opções.

Os seguintes tipos de registro oferecem suporte ao compartilhamento dos valores da lista de opções:

- Conta
- Contato da conta
- Equipe da Conta
- Atividade
- Campanha
- Demanda
- Contato
- Carteira de contatos
- Equipe do Contato
- Objetos Personalizados
- Evento
- Contato da Família
- Propriedade do Seguro
- Convidado
- Parte Envolvida
- Lead
- Equipe do lead
- Objetivo
- Oportunidade
- Receita do Produto da Oportunidade
- Equipe da Oportunidade
- Parceiro
- Apólice
- Titular da Apólice
- Solicitação de Serviço
- Equipe de solicitação de serviço
- Solução
- Usuário

**OBSERVAÇÃO:** Se desejar, você pode configurar um campo personalizado do tipo de campo Lista de Opções para atuar como um campo de informações relacionadas, ou, se desejar, pode configurá-lo para extrair sua lista de valores de outro campo de lista de opções, mas não pode configurá-lo para ambos. para obter informações sobre como criar campos personalizados de informações relacionadas, consulte [Criando Campos Personalizados de Informações Relacionadas \(consulte \[Criando campos de informações relacionadas personalizados\]\(#\) na página 1317\)](#).

O procedimento a seguir descreve como criar um campo personalizado da lista de opções que extrai seus valores de outro campo da lista de opções.

**Antes de começar.** Para executar este procedimento, sua função deve incluir o privilégio Personalizar aplicação.

***Para criar um campo personalizado da lista de opções que extraia seus valores de outro campo da lista de opções***

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Personalização do aplicativo, clique no link Personalização do aplicativo.
- 3 Na seção Configuração de Tipos de Registro, clique no link para o tipo de registro no qual deseja configurar o campo personalizado da lista de opções que extrairá seus valores de outro campo.
- 4 Na seção Gerenciamento de campo, clique na Configuração de campos do *tipo de registro*.
- 5 Na página Campos do *tipo de registro*, clique em Novo campo.

- 6 Na página Editar campo do *tipo de registro*, faça o seguinte:
  - a No campo Nome de exibição, informe o nome do novo campo.
  - b No campo Tipo de Campo, selecione Lista de Opções.
  - c Marque a caixa de seleção Ativar Valores da Lista de Opções Compartilhada.
  - d No campo Tipo de Registro Compartilhado, selecione o tipo de registro que contém o campo de origem.
  - e No campo chamado Campo Compartilhado, selecione o nome do campo de origem.
  - f Complete os campos restantes na página Edição de Campo do *tipo de registro* conforme a necessidade.
  - g Salve o novo campo personalizado da lista de opções.
- 7 (Opcional) Informe uma tradução do nome do novo campo, da seguinte maneira:
  - a Na página Campos do *tipo de registro*, na lista suspensa Idioma de tradução, selecione o idioma cuja tradução você deseja informar.
  - b Clique no link Editar do campo cujo nome você deseja traduzir.
  - c Informe a tradução no campo Nome de exibição e clique em Salvar.  
O nome traduzido aparece em preto na coluna Nome de exibição.  
**OBSERVAÇÃO:** você também pode inserir traduções da dica de ferramenta e a descrição para o campo.
  - d Repita as etapas de a a c para cada idioma cuja tradução você deseja informar.
  - e Para continuar trabalhando na página Campos do *tipo de registro* depois que você informar as traduções, na lista suspensa Idioma, selecione o idioma padrão da empresa.

### Administrando a configuração Cópia ativada

A maioria dos tipos de registro no Oracle CRM On Demand tem uma função de cópia; ou seja, os usuários podem copiar o registro atual que estão usando.

**OBSERVAÇÃO:** ao usar o botão Copiar registro, somente o registro base é copiado, mas não os registros filhos do item relacionado.

As seguintes restrições são aplicadas durante o uso da função de cópia:

- Links da Web, campos concatenados, campos do sistema, campos de endereço e campos mascarados, campos calculados e de referência não podem ser copiados. A caixa de seleção Cópia ativada não está disponível para esses itens.
- Os campos somente leitura não podem ser copiados. Eles são campos que foram definidos como somente leitura na configuração de campos ou na apresentação de campos.
- Os campos que estão indisponíveis em uma apresentação de formulário do usuário não podem ser copiados.

Este tópico descreve como especificar os campos que podem ser copiados usando o botão Copiar nas páginas de detalhes de registro no Oracle CRM On Demand.

#### ***Para especificar os campos que podem ser copiados usando o botão Copiar***

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Personalização do aplicativo, clique no link Personalização do aplicativo.
- 3 Na seção Configuração do tipo de registro, clique no tipo de registro para o qual você deseja ativar a função de cópia.
- 4 Na seção Gerenciamento de campo, clique no link de configuração do campo do tipo de registro.  
Uma lista de campos do tipo de registro especificado é exibida.
- 5 Localize o campo que você deseja editar e clique no link Editar.

**OBSERVAÇÃO:** se quiser copiar associações, escolha a lista de seleção da associação e não o ID da associação. Todos os campos relacionados a esta associação serão automaticamente copiados quando a lista de seleção da associação for definida como Cópia ativada.

- 6 Marque a caixa de seleção Cópia ativada.
- 7 Clique em Salvar.

Estas alterações entrarão em vigor na próxima vez que você se conectar ao Oracle CRM On Demand.

## Configurando etiquetas de integração de campo personalizadas

As etiquetas de integração para campos personalizados são identificadores simbólicos independentes de idioma que foram atribuídos a cada campo personalizado. Essas etiquetas são usadas por Serviços Web (usados ao gerar arquivos WSDL) e parâmetros do campo personalizado Link da Web. Essas etiquetas permitem que um administrador defina um nome de integração significativo para cada campo personalizado. Esse nome é usado por componentes de integração, de forma que os nomes de rótulo possam ser alterados sem afetar as integrações existentes. Os IDs de integração são exibidos na coluna Serviços Web v2.0 do ID de integração na página Campos *tipo de registro*.

O Expression Builder usa tags de integração. Dessa forma, elas também são usadas ao criar regras de workflow e campos. Para obter mais informações sobre regras de workflow, consulte Criando regras de workflow (consulte [Creating Workflow Rules](#) na página 1627). Para obter mais informações sobre como criar e editar campos, consulte [Criando e editando campos](#) (na página 1308).

**CUIDADO:** não altere os IDs de integração depois de configurá-los. Se fizer isso, você correrá o risco de perder todas as tecnologias que fazem referência às etiquetas de integração.

### Para definir a etiqueta de integração de um campo personalizado

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Personalização do aplicativo, clique no link Personalização do aplicativo.
- 3 Na seção Configuração dos tipos de registro, clique no link do tipo de registro obrigatório.
- 4 Na seção Gerenciamento de campo, clique na Configuração de campos do *tipo de registro*.
- 5 Na página Campos do *tipo de registro*, clique em Gerenciar Rótulos de Campos.
- 6 Na página Gerenciar Rótulos de Campos, clique no botão Avançado.
- 7 Atualize a Etiqueta de integração.

**OBSERVAÇÃO:** os campos são exibidos na página Configuração Avançada apenas quando há um ou mais campos personalizados para o tipo de registro.

**DICA:** para o ID de integração, use um nome curto descritivo que identifique facilmente esse campo personalizado. Os Serviços Web, os links da Web e outras tecnologias de integração (arquivos WSDL para Serviços Web e Parâmetros de URL para links da Web) também fazem referência a essa etiqueta.

## Configurando links da Web

*Link da Web* é um campo personalizado que permite colocar um hyperlink para um site externo ou aplicativo baseado na Web em um registro no Oracle CRM On Demand. O campo personalizado do link da Web pode ser usado para fornecer aos usuários uma maneira prática de navegar até outra página da Web, inclusive outra página no Oracle CRM On Demand. Você pode criar campos personalizados de link da Web para qualquer tipo de registro. Por exemplo, você pode definir um campo de link da Web para o tipo de registro de conta que atualiza os detalhes da conta com valores de outro aplicativo. Assim como outros campos personalizados, você deve adicionar campos de link da Web às apresentações de página de registro para que eles fiquem visíveis para os usuários.

Você pode configurar um link da Web simplesmente para que abra outro site. Também é possível configurar o link da Web para transmitir informações específicas do registro do Oracle CRM On Demand como um parâmetro na URL. Por exemplo, você pode criar um campo de link da Web para transmitir informações de endereço do registro de uma conta para um site que fornece mapas de endereços específicos. Assim, quando o usuário clicar no link da Web no registro da conta, será aberto um mapa para o local de sua conta.

Você também pode configurar um link da Web para abrir um relatório ou um painel.

**OBSERVAÇÃO:** Para obter informações sobre o local em que os relatórios e os painéis podem ser incorporados em Oracle CRM On Demand, consulte [Sobre a incorporação de relatórios e painéis em Oracle CRM On Demand](#) (consulte [Sobre a incorporação de relatórios e painéis no Oracle CRM On Demand](#) na página 1327).

É possível configurar o link da Web para aparecer somente em determinadas circunstâncias. Por exemplo, você pode especificar as condições que devem ser satisfeitas para que o link da Web seja exibido, e pode configurar o link para aparecer somente nas páginas de detalhes a fim de impedir que os usuários cliquem no link nas páginas de edição.

**OBSERVAÇÃO:** o conteúdo dos campos de link da Web não pode ser transmitido para os novos registros quando um lead é convertido.

**Antes de começar.** Para configurar campos de link da Web, você deve se familiarizar com a sintaxe da URL alvo. Para configurar um link da Web para abrir um relatório ou um painel, o relatório ou o painel deve ser armazenado em Pastas compartilhadas, em uma pasta à qual você tenha acesso.

### **Para configurar o link da Web**

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Personalização do aplicativo, clique no link Personalização do aplicativo.
- 3 Na seção Configuração dos tipos de registro, clique no link do tipo de registro obrigatório.
- 4 Na seção Gerenciamento de campo, clique na Configuração de campos do *tipo de registro*.
- 5 Se o campo do link da Web ainda não existir, crie um campo de link da Web personalizado, conforme descrito em [Criando e editando campos](#) (na página 1308).
- 6 Na página Campos, clique no link Editar link da Web para o campo personalizado.
- 7 Na página Editar link da Web, conclua as seguintes propriedades quando aplicável:
  - a **Nome de Disposição do Campo** Este campo é somente leitura.
  - b **Tipo.** Selecione um dos seguintes:
    - **URL.** Selecione este valor se você deseja criar um link da Web para outra página da Web, inclusive outra página no Oracle CRM On Demand.
    - **Relatório.** Selecione este valor se você deseja criar um link da Web para um relatório.
    - **Painel.** Selecione este valor se você deseja criar um link da Web para um painel.
  - c **Campos usuário e sistema.** Quando você cria o link da Web, esse campo exibe automaticamente informações sobre o usuário e a empresa.  
Para obter mais informações, consulte [Campos usuário e sistema](#) (na página 1333).
  - d **Campos de tipo de registro.** Quando você cria o link da Web, esse campo exibe automaticamente informações sobre o tipo de registro.  
**OBSERVAÇÃO:** *Tipo de registro* refere-se ao tipo de registro para o qual você está configurando o link da Web. Por exemplo, se estiver editando um link da Web para um registro de contato, esse campo aparecerá como a lista *Campos de contatos*.
  - e **Funções.** (Somente o tipo de link da Web URL) Selecione EncodeURL na lista de opções se o URL do Oracle CRM On Demand precisar de codificação adicional para exibi-lo corretamente.

- f Para tradução.** Marque esta caixa de seleção se quiser que este link da Web apareça em outros idiomas ativados.
- 8** Na seção Propriedades do Windows, informe as seguintes propriedades:
- a** Em Texto de exibição, insira o rótulo (nome de exibição) do hyperlink, que será visto pelo usuário na apresentação.  
Exemplo: Clique aqui para obter a barra de cotação de ações (sublinhado).  
Também é possível incluir parâmetros sensíveis ao contexto no campo Exibir texto, colocando o cursor nesse campo e selecionando a lista Campos usuário e sistema ou Campos (tipos de registro). Um parâmetro de campo é colocado em Texto de exibição (indicado por %%%fieldname%%%), que será substituído pelo valor de campo com base no registro atual.
- OBSERVAÇÃO:** se o texto de exibição for muito longo para caber no layout, ele ficará truncado. Além disso, as informações das variáveis serão adicionadas no tempo de execução.
- b** Selecione como o Oracle CRM On Demand deve se comportar quando o usuário clicar no hyperlink:
- **Abrir na janela atual.** Abre a página que foi acessada pelo hyperlink na janela atual, substituindo a sessão atual do Oracle CRM On Demand.
  - **Abrir na guia da Web person.** Abre a página que foi acessada pelo hyperlink em uma guia da Web personalizada. Selecione a guia da Web desejada na lista Guia Web personalizada de destino.
  - **Abrir na nova janela.** Abre a página que foi acessada pelo hyperlink em uma nova janela, deixando a janela atual do Oracle CRM On Demand inalterada. Marque a caixa de seleção Atualizar janela principal se desejar atualizar a janela principal depois que o usuário fechar a nova janela.
- c** Em opções de exibição, selecione a página de detalhes, a página de edição ou ambas, dependendo de onde deseja exibir o link da Web: somente nas páginas de detalhes, somente nas páginas de edição ou nas duas páginas. É possível adicionar links da Web a uma página da Lista e uma seção de informações relacionadas. Para obter mais informações, consulte Gerenciando acesso a lista e ordem da lista (consulte [Gerenciando acesso à lista e ordem da lista](#) na página 1396) e Personalizando layouts de item relacionado (consulte [Customizing Related Item Layouts](#) na página 1350).
- 9** Preencha as Propriedades do link:
- a** Em Condição do link ativo, insira uma expressão para uma condição que controla se o link da Web está ativo nas páginas de detalhes e de edição. Você pode clicar no ícone fx próximo ao campo Condição do link ativo para abrir a janela do Criador de expressão na qual é possível inserir uma expressão. Para obter informações sobre a sintaxe que pode ser usada para expressões, consulte [Expression Builder \(na página 2029\)](#).  
Por exemplo, se você inserir uma expressão como [Receita] > 10.000, o link da Web será ativado somente se a condição, valor de Receita superior a 10.000, for satisfeita.  
Se você não inserir uma expressão, o link da Web ficará sempre ativo. Se você inserir uma expressão e a condição não for satisfeita, o link da Web ainda será exibido, mas não será ativado.
- b** Em Exibir condição do link, insira uma expressão para uma condição que controla a visibilidade do link da Web nas páginas de detalhes e de edição.  
Por exemplo, se você inserir uma expressão como [Receita] > 10.000, o link da Web será exibido somente se a condição, valor de Receita superior a 10.000, for satisfeita.  
Se você não inserir uma expressão, o link da Web sempre será exibido.
- As informações a seguir se aplicam às expressões nos campos Exibir condição do link e Condição do link ativo.
- **Nova página.** As expressões visíveis e ativas não são avaliadas para novas páginas. Elas são definidas como TRUE por padrão. A única maneira de desativar o link é definir a expressão explicitamente como FALSE.

- **Página de edição.** As expressões visíveis e ativas são definidas como TRUE por padrão. No entanto, você pode usar o Criador de expressão para adicionar uma nova expressão.
- c (Somente os tipos de link da Web Relatório e Painel) No campo Caminho, clique no ícone Pesquisa (lupa), navegue até o relatório ou painel desejado em Pastas compartilhadas e clique em OK. O campo Caminho é preenchido automaticamente depois que você selecionar o relatório ou o painel.
- d (Somente para o tipo de Link da Web Relatório) Se quiser que prompts configurados para a análise sejam exibidos, de modo que os usuários possam filtrar a análise, marque a caixa de seleção Exibir Prompts de Relatório.
- e (Somente os tipos de link da Web Relatório e Painel) Se você deseja especificar filtros a serem aplicados ao relatório em tempo de execução, especifique os filtros no campo Parâmetros. Para obter informações detalhadas sobre como especificar os filtros, consulte [Sobre a especificação de filtros para relatórios e painéis incorporados \(na página 1328\)](#).
- f (Somente para o tipo de link da web Relatório) Especifique se os usuários que exibirem a análise poderão atualizar, exportar ou imprimir a análise:
  - **Link Atualizar.** Se essa caixa de seleção tiver sido marcada, o link Atualizar estará disponível, e os usuários poderão atualizar os dados da análise.
  - **Link Imprimir.** Se essa caixa de seleção tiver sido marcada, o link Imprimir estará disponível, e os usuários poderão imprimir a análise.
  - **Link Exportar.** Se essa caixa de seleção tiver sido marcada, o link Exportar estará disponível, e os usuários poderão exportar a análise.
- g (Somente o tipo de link da Web URL) Em URL, informe o URL que é chamado quando o usuário clica no hyperlink, por exemplo, www.oracle.com.

**OBSERVAÇÃO:** Também é possível incluir parâmetros sensíveis ao contexto, colocando o cursor no campo URL e selecionando a lista Campos usuário e sistema ou Campos (tipo de registro). Um parâmetro de campo é colocado na URL (designada como %%%fieldname%%%), que é substituído pelo valor de campo com base no registro atual quando o usuário clica no valor.

Se você não especificar nenhum URL, o usuário será direcionado a um URL nulo quando você clicar no link.

Cada navegador tem um comprimento máximo de URL. Se você especificar um URL que exceder este tamanho, os usuários poderão observar um comportamento inadequado do navegador quando clicarem no link da Web. Verifique se o URL especificado é um identificador de recurso uniforme (URI) válido. Se for válido, será exibida uma mensagem de erro em vez do link.

**OBSERVAÇÃO:** Embora seja possível usar um URL para incorporar um relatório ou um painel em um applet Web personalizado, uma guia da Web ou um link da Web do tipo URL, essa funcionalidade não é totalmente suportada e o URL pode não funcionar após uma atualização.
- h (Somente o tipo de link da Web URL) Em Método de solicitação, selecione o método com o qual você deseja enviar a solicitação do link da Web:
  - **GET.** A solicitação GET envia os parâmetros de string da consulta (pares de valores e nomes) na URL de solicitação. Este é o valor padrão para links da Web existentes.
  - **POST.** A solicitação POST envia os parâmetros de string da consulta (pares de valores e nomes) no corpo da mensagem de HTTP. Este é o valor padrão para novos links da Web.
- 10 Para os campos de usuário e de sistema, selecione uma opção na lista Campos usuário e sistema para adicionar campos de parâmetro ao campo URL, Texto de exibição ou Parâmetros na posição atual do cursor. Por exemplo, se você escolher ID do usuário na lista, %%%User id%%% será inserido no campo URL, Texto de exibição ou Parâmetros, dependendo de onde o cursor estiver posicionado. Em tempo de execução, %%%User id%%% é substituído pelo ID do usuário que está conectado. Como outro exemplo, se você escolher

Nome do Host na lista, `%%%Hostname%%%` será inserido na posição do cursor. No tempo de execução, esse parâmetro será substituído pelo nome do host do servidor no qual o Oracle CRM On Demand está sendo executado. Isso será útil nas configurações que contêm um URL para o Oracle CRM On Demand, uma vez que não for mais necessário modificar manualmente o nome de host do Oracle CRM On Demand na migração de um ambiente para outro.

- 11 Nos campos de *tipo de registro*, coloque o cursor no campo URL, Texto de exibição ou Parâmetros onde deseja adicionar um parâmetro e, em seguida, selecione na lista o campo a ser incluído.

Por exemplo, se você selecionar o campo ID da linha, `%%%Row id%%%` será inserido no campo URL, Texto de exibição ou Parâmetros, dependendo de onde o cursor estiver posicionado. No tempo de execução, esse parâmetro será substituído pelo ID da linha do registro atual.

**OBSERVAÇÃO:** Um espaço reservado para o nome de um tipo de registro é indicado pelas palavras *tipo de registro* em itálico. Por exemplo, *tipo de registro* refere-se ao tipo de registro ao qual o campo personalizado do link da Web foi adicionado. Por exemplo, se estiver editando um link da Web para um registro de contato, esse campo aparecerá como a lista Campos de contatos.

- 12 Clique em Salvar.
- 13 Adicione o campo do link da Web à apresentação da página do *tipo de registro*, conforme descrito em Personalizando apresentações de páginas estáticas (consulte [Customizing Static Page Layouts](#) na página 1359).

## Sobre a incorporação de relatórios e painéis no Oracle CRM On Demand

Você pode incorporar relatórios do catálogo do Analytics em qualquer um destes locais:

- Applets Web personalizados do tipo Relatório, para páginas iniciais e página de detalhes de tipo de registro. Consulte Criando applets Web para tipos de registro (consulte [Criando Applets da Web para Tipos de Registro](#) na página 1371) e [Criando applets Web de relatório \(na página 1380\)](#).
- Applets Web globais do tipo Relatório, para Minha página inicial e a Barra de ação. Consulte Criando applets Web globais (consulte [Criando applets da Web globais](#) na página 1430) e [Criando applets Web de relatório \(na página 1380\)](#).
- Guias da Web personalizadas do tipo Relatório. Consulte [Exibindo painéis, relatórios e páginas da Web externas em guias \(na página 1421\)](#).
- Links da Web personalizadas do tipo Relatório. Consulte [Configurando links da Web \(na página 1323\)](#).
- Minha página inicial e páginas iniciais de tipo de registro, usando os recursos Relatório personalizado da página inicial. Consulte [Ativando relatórios personalizados em Minha página inicial \(na página 1439\)](#) e Criando relatórios personalizados de página inicial (consulte [Criando relatórios personalizados da página inicial](#) na página 1397).

Você pode incorporar painéis do catálogo do Analytics em qualquer um destes locais:

- Applets Web personalizados do tipo Painel, para páginas iniciais e página de detalhes de tipo de registro. Consulte Criando applets Web para tipos de registro (consulte [Criando Applets da Web para Tipos de Registro](#) na página 1371) e [Criando applets Web de painel \(na página 1382\)](#).
- Applets Web globais do tipo Painel, para Minha página inicial e a Barra de ação. Consulte Criando applets Web globais (consulte [Criando applets da Web globais](#) na página 1430) e [Criando applets Web de painel \(na página 1382\)](#).
- Guias da Web personalizadas do tipo Painel. Consulte [Exibindo painéis, relatórios e páginas da Web externas em guias \(na página 1421\)](#).
- Links da Web personalizadas do tipo Painel. Consulte [Configurando links da Web \(na página 1323\)](#).

Para incorporar um relatório ou um painel do catálogo do Analytics, o relatório ou o painel deve ser armazenado em Pastas compartilhadas, e você deve ter acesso à pasta em que o relatório ou o painel está localizado.

**OBSERVAÇÃO:** Embora seja possível usar um URL para incorporar um relatório ou um painel em um applet Web personalizado, uma guia da Web ou um link da Web do tipo URL, essa funcionalidade não é totalmente suportada e o URL pode não funcionar após uma atualização.

### Configuração de Ativação do Código Personalizado

Se o campo Ativação de Código Personalizado no perfil de um usuário for definido para Desativado com indicador, todos os relatórios e painéis que são incorporados em applets da Web personalizados não serão executados para você.

### Sobre a especificação de filtros para relatórios e painéis incorporados

Você pode incorporar relatórios e painéis em guias da Web e no applet da Web personalizado. Você também pode configurar campos de link da Web para abrir relatórios e painéis.

Ao criar um applet Web, uma guia da Web ou um link da Web personalizado do tipo Relatório ou Painel, especifique filtros que serão aplicados em tempo de execução. Para um painel, os filtros especificados se aplicarão a todos os relatórios do painel.

Cada uma das colunas que você especifica nos filtros também deve ter um filtro configurado para ela no relatório que você deseja incorporar e, se você estiver incorporando um painel, a coluna deverá ter um filtro configurado para ela em cada um dos relatórios no painel. O filtro no relatório pode ser definido como "foi solicitado" ou configurado com um operador e um valor. Se um filtro não estiver configurado para uma coluna no relatório, qualquer filtro que você especificar para essa coluna no applet da Web, na guia da Web ou no link da Web não será aplicado quando o relatório for executado. Para obter informações sobre como adicionar filtros a colunas em relatório, consulte [Adicionando Filtros a Colunas no Analytics \(na página 1045\)](#).

**OBSERVAÇÃO:** Ao criar um applet da Web, uma guia da Web ou um link da Web personalizado do tipo Relatório, você pode especificar, se desejar, que os prompts definidos para o relatório incorporado sejam exibidos no tempo de execução, marcando a caixa de seleção Exibir Prompts de Relatório. A exibição de prompts no tempo de execução permite que os usuários filtrem o relatório. No entanto, a configuração na caixa de seleção Exibir Prompts de Relatório tem precedência em relação aos filtros definidos no campo Parâmetros para o relatório ou painel incorporado. Portanto, se você marcar a caixa de seleção Exibir Prompts de Relatório para um applet da Web, uma guia da Web ou um link da Web personalizado, os filtros definidos no campo Parâmetros, conforme descrito nesse tópico, serão ignorados, mesmo que nenhum prompt seja definido para o relatório incorporado.

### Sintaxe para Especificação de Filtros

Você pode especificar os parâmetros para filtros das seguintes maneiras:

- Usando os parâmetros  $P_n$ , que são conhecidos como a sintaxe  $P_n$ .
- Usando grupos dos parâmetros  $op_n$ ,  $col_n$  e  $val_n$ , que são conhecidos como a sintaxe  $op_n$ .

Não é possível usar uma combinação dos dois tipos de sintaxe.

Usando a sintaxe  $P_n$ , você pode especificar um máximo de seis filtros. No parâmetro  $P_0$ , especifique o número de filtros que deseja configurar. Os valores válidos do parâmetro  $P_0$  são inteiros de 1 a 6. O parâmetro  $P_0$  pode ser usado somente uma vez na string de parâmetro. Cada filtro usa três parâmetros para conter o operador, a coluna e o valor. Você especifica o primeiro filtro nos parâmetros  $P_1$  a  $P_3$ .  $P_1$  deve especificar o operador,  $P_2$  deve especificar a coluna e  $P_3$  deve especificar o valor. Especifique os filtros subsequentes em conjuntos de três parâmetros, a saber  $P_4$ - $P_6$ ,  $P_7$ - $P_9$ ,  $P_{10}$ - $P_{12}$ ,  $P_{13}$ - $P_{15}$  e  $P_{16}$ - $P_{18}$ . Você deve usar o E comercial (&) para separar os parâmetros. Cada parâmetro pode ser usado somente uma vez na string de parâmetro.

Para um único filtro, a sintaxe é como se segue, embora os parâmetros possam ser colocados em qualquer ordem na string de parâmetro:

$P_0=1\&P_1=operador\&P_2=tabela.coluna\&P_3=valor$

Para especificar filtros adicionais, adicione os parâmetros P4-P6, P7-P9 etc. e aumente o valor do parâmetro P0 para que corresponda ao número de filtros adicionados. Portanto, para dois filtros, a sintaxe é a seguinte:

```
P0=2&P1=operador&P2=tabela.coluna&P3=valor&P4=operador&P5=tabela.coluna&P6=valor
```

Usando a sintaxe *opn*, não há limites para o número de filtros que podem ser especificados. Cada filtro usa um grupo de três parâmetros: o parâmetro *opn* especifica o operador, o parâmetro *coln* especifica a coluna e o parâmetro *valn* especifica o valor. Você deve usar o E comercial (&) para separar os parâmetros. Cada um dos parâmetros em um grupo de filtros deve ser numerado com o mesmo número, que deve ser um inteiro maior que 0 (zero), assim como os grupos de parâmetros devem ser numerados sequencialmente. Para um único filtro, a sintaxe é como se segue, embora os parâmetros possam ser colocados em qualquer ordem na string de parâmetro:

```
op1=operador&col1=tabela.coluna&val1=valor
```

De modo semelhante, para dois filtros, a sintaxe é a seguinte:

```
op1=operador&col1=tabela.coluna&val1=valor&op2=operador&col2=tabela.coluna&val2=valor
```

**OBSERVAÇÃO:** No parâmetro de coluna, se um nome de tabela ou uma nome de coluna contiver um espaço, você deverá colocar esse nome entre aspas duplas. Se um nome de tabela ou um nome de coluna não contiver um espaço, não será necessário colocar o nome entre aspas duplas, mas você poderá fazer isso se quiser. Isso vale para ambos os tipos de sintaxe.

### Parâmetro de Página

Quando você incorpora um painel, também é possível usar, se desejado, o parâmetro de página para especificar qual página do painel é aberta quando o painel é renderizado. A sintaxe para o parâmetro de página é:

```
Page=nome da página
```

onde *nome da página* é o nome da página como ele aparece no painel. Não coloque o nome da página entre aspas duplas, mesmo se o nome contiver um ou mais espaços. Você pode especificar o parâmetro de página isoladamente ou com outros parâmetros. Você pode colocar o parâmetro de página em qualquer local na string de parâmetro, mas deve usar um E comercial (&) para separar o parâmetro de página de qualquer parâmetro que venha antes ou depois dele.

O parâmetro de página não é validado quando os parâmetros são salvos. Caso você não inclua o parâmetro de página, ou se o incluir, mas deixar o valor em branco, a primeira página do painel será aberta quando o painel foi renderizado. Se você especificar um valor diferente de um nome válido de uma página no painel selecionado, um erro será exibido no tempo de execução.

### Sobre Caracteres Especiais em Parâmetros

Se um nome de tabela, nome de coluna, valor ou nome de página do painel que você especificar em um parâmetro incluir algum dos caracteres seguintes, o caractere deverá ser codificado, como se segue:

- % (sinal de porcentagem). Codificar como %25.
- & (E comercial). Codificar como %26.
- [ (colchete esquerdo). Codificar como %5B.
- ] (colchete direito). Codificar como %5D.
- + (sinal de mais). Codificar como %2B.

Se esses caracteres não forem codificados, um erro poderá ser retornado quando você tentar salvar os parâmetros, ou os resultados poderão não estar corretos no tempo de execução.

### Validação de Parâmetro

Com exceção do parâmetro de página, os parâmetro especificados são validados quando você tentar salvar as alterações. Se algum erro for detectado, você deverá corrigir esses erros para poder salvar as alterações.

**OBSERVAÇÃO:** Em versões anteriores a 40, os parâmetros de filtro não eram validados antes que fossem salvos. Desse modo, um parâmetro de filtro que foi especificado para um relatório ou painel incorporado em uma versão anterior a 40 pode conter um erro. Se algum erro for detectado na sintaxe de um filtro quando um relatório ou painel incorporado for renderizado, uma mensagem de erro será exibida. Além disso, se você editar um campo existente do applet da Web, da guia da Web ou do link da Web do tipo Relatório ou Painel e se fizer uma alteração em algum campo, quando você tentar salvar as alterações, todos os campos, inclusive o campo Parâmetros, serão validados. Se algum erro for detectado, ele deverá ser corrigido.

As seções a seguir descrevem os parâmetros que compõem um filtro.

### Operador

A tabela a seguir lista os operadores que podem ser usados em um filtro.

Operador	Descrição
eq	Igual a ou em
neq	Diferente de ou não contido em
lt	Menor que
gt	Maior que
ge	Maior que ou igual a
le	Menor que ou igual a
bwith	Começa com
ewith	Termina com
cany	<p>Contém qualquer. O parâmetro de valor pode ter vários valores, cada um separado por um sinal de mais (+). Se você usar a sintaxe <math>Pn</math>, será preciso especificar o número de valores no início da lista de valores. Se usar a sintaxe <math>opn</math>, não especifique o número de valores, caso contrário, o Oracle CRM On Demand irá supor que o número especificado é outro valor.</p> <p>Por exemplo, para encontrar regiões de conta Leste, Oeste e Centro (isto é três regiões):</p> <p><math>P0=1\&amp;P1=cany\&amp;P2="Conta"."Região da Conta"\&amp;P3=3+Leste+Oeste+Centro</math></p> <p>ou:</p> <p><math>op1=cany\&amp;co1="Conta"."Região da Conta"\&amp;va1=Leste+Oeste+Centro</math></p>

Operador	Descrição
chamada	<p>Contém todos. O parâmetro de valor pode ter vários valores, cada um separado por um sinal de mais (+). Se você usar a sintaxe <math>Pn</math>, será preciso especificar o número de valores no início da lista de valores. Se usar a sintaxe <math>opn</math>, não especifique o número de valores, caso contrário, o Oracle CRM On Demand irá supor que o número especificado é outro valor.</p>
like	<p>Semelhante a. O parâmetro da valor deve conter um valor. A string de valor deve terminar com o caractere curinga % (sinal de porcentagem); caso contrário, o operador like retornará apenas correspondências exatas para a string. O sinal de porcentagem deve se codificado como %25.</p> <p>Por exemplo, para localizar nomes de conta semelhantes a Acme:</p> <p><math>P0=1&amp;P1=like&amp;P2="Conta"."Nome da Conta"&amp;P3=Acme\%25</math></p> <p>ou:</p> <p><math>op1=like\&amp;col1="Conta"."Nome da Conta"&amp;val1=Acme\%25</math></p>
top	<p>Primeiros <math>n</math> itens. Por exemplo, para localizar as seis primeiras receitas de vendas:</p> <p><math>P0=1&amp;P1=top&amp;P2="Conta"."Receita da Conta"&amp;P3=6</math></p> <p>ou:</p> <p><math>op1=top\&amp;col1="Conta"."Receita da Conta"&amp;val1=6</math></p>
bottom	<p>Últimos <math>n</math> itens. Por exemplo, para localizar as quatro últimas receitas de vendas:</p> <p><math>P0=1&amp;P1=bottom&amp;P2="Conta"."Receita da Conta"&amp;P3=4</math></p> <p>ou:</p> <p><math>op1=bottom\&amp;col1="Conta"."Receita da Conta"&amp;val1=4</math></p>

Operador	Descrição
bet	<p>Entre. O parâmetro de valor deve ter dois valores separados por um sinal de mais (+). Se você usar a sintaxe <i>Pn</i>, será preciso especificar o número de valores (2) no início da lista de valores. Se usar a sintaxe <i>opn</i>, não especifique o número de valores, caso contrário, o Oracle CRM On Demand irá supor que o número especificado é outro valor.</p> <p>Por exemplo, para filtrar por receita da conta entre 100.000 e 500.000:</p> <p><code>P0=1&amp;P1=bet&amp;P2="Conta"."Receita da Conta"&amp;P3=2+100000+500000</code></p> <p>ou:</p> <p><code>op1=bet&amp;col1="Conta"."Receita da Conta"&amp;val1=100000+500000</code></p>
null	É nulo. O parâmetro de valor deve ser 0 (zero) e não pode ser omitido.
nnull	Não é nulo. O parâmetro de valor deve ser 0 (zero) e não pode ser omitido.

### Coluna

Ao especificar a coluna, observe os seguintes pontos:

- Você deve especificar o nome da tabela e o nome da coluna, separados por um ponto (.).
- Se um nome de tabela ou nome de coluna contiver um espaço, você deverá colocar esse nome entre aspas duplas. Se um nome de tabela ou um nome de coluna não contiver um espaço, não será necessário colocar o nome entre aspas duplas, mas você poderá fazer isso se quiser. Isso vale para ambos os tipos de sintaxe. Por exemplo, todos estes são válidos:

```
"Conta"."Nome da Conta"
```

```
"Solicitação de Serviço".Área
```

```
Conta."Nome da Conta"
```

- Use os nomes de coluna originais, e não os nomes de exibição.

### Valor

Ao especificar o valor para um filtro, observe os seguintes pontos:

- Você pode especificar um valor diretamente ou um campo como um parâmetro.
- Se você usar a sintaxe *opn* e especificar diretamente um valor que contenha um espaço, o valor deverá ser colocado entre aspas duplas. Se mais de um valor for especificado, e se qualquer um dos valores contiver um espaço, cada um deles deverá ser colocado entre aspas duplas, por exemplo:

```
val1="Nova York"+"Alabama"+"Califórnia"
```

Se você usar a sintaxe *Pn*, não será preciso colocar um valor que contenha um espaço entre aspas duplas.

- Para incluir um campo de usuário ou de sistema em um parâmetro de filtro, coloque o cursor no campo Parâmetros na posição em que o parâmetro será adicionado e selecione o campo a ser incluído na lista Campos usuário e sistema.

Para obter informações sobre os campos de usuário e sistema que você pode usar nos parâmetros, consulte Campos de usuário e sistema (consulte [Campos usuário e sistema](#) na página 1333).

- (Applets Web somente para páginas de detalhes de tipo de registro, e links da Web) Para incluir um campo do tipo de registro em um parâmetro de filtro, coloque o cursor no campo Parâmetros na posição em que o campo será adicionado e selecione o campo na lista Campos de *tipo de registro*, em que *tipo de registro* é o nome do tipo de registro para o qual você está criando o applet.

Por exemplo, se você selecionar o campo ID da linha na lista Campos de *tipo de registro*, `%%%Row_Id%%%` será inserido. No tempo de execução, `%%%Row_Id%%%` será substituído pelo ID da linha do registro atual.

**OBSERVAÇÃO:** O URL de um relatório ou um painel é gerado em tempo de execução. O tamanho da URL do relatório ou do painel varia, dependendo dos valores passados para a URL dos filtros no tempo de execução. Cada navegador tem um comprimento máximo de URL. Se o URL de um relatório ou um painel exceder esse tamanho, os usuários poderão perceber comportamentos indeterminados no navegador quando tentarem exibir esse relatório ou painel.

**OBSERVAÇÃO:** É possível especificar parâmetros para um relatório, um painel ou uma página de painel em uma ação Enviar E-mail em um evento agendado do Analytics da mesma maneira que você especifica os parâmetros para um relatório ou painel incorporado em um applet, uma guia ou um link da Web. No entanto, não é possível selecionar campos para especificar como valores de parâmetro em uma ação Enviar E-mail. Para obter informações sobre como configurar eventos agendados do Analytics, consulte Criando Eventos Agendados do Analytics (consulte [Creating Scheduled Events for Analytics](#) na página 1636).

## Campos usuário e sistema

A tabela a seguir descreve os vários campos usuário e sistema que você pode usar como parâmetros em links Web, campos concatenados.

Campo	Descrição
Indicador de Animação	Determina se a exibição de observações na Central de mensagens e nas páginas de Detalhe do registro é animada.
Unidade de negócios	A unidade de negócios da empresa.
Dia Inicial da Semana do Calendário	O dia inicial da semana de calendário do usuário conectado.
Código de Idioma da Empresa	O código de três letras do idioma da empresa do usuário. Os códigos de cada idioma estão relacionados em um apêndice no Oracle Migration Tool On Demand Guide.
Local da empresa	O local da empresa.
Nome da Empresa	O nome da empresa.
Exibição Padrão do Calendário	A exibição do calendário para o usuário conectado. Selecione a exibição de calendário que deseja exibir toda vez que clicar na guia Calendário.
Objeto de Pesquisa Padrão	O tipo de registro que aparece na lista de opções de pesquisa na Barra de ação quando o usuário se conecta ao Oracle CRM On Demand.

Campo	Descrição
Nome do host	O nome de host do servidor em que o Oracle CRM On Demand está sendo executado.
Modo HUD	Determina se o usuário verá links para as seções de informações relacionadas em uma página de Detalhe, na parte inferior da janela do navegador.
Número de Perguntas de Segurança	O número de perguntas de segurança necessárias para a organização do usuário conectado.
Modo de Visualização	O modo de visualização de registro do usuário conectado.
ID da Divisão Principal	O ID da divisão principal associada ao usuário conectado.
Nome da Divisão Principal	O nome da divisão principal associada ao usuário conectado.
Nome do Grupo Principal	O nome do grupo ao qual o usuário conectado foi adicionado.
ID da Organização Principal	O ID da organização principal associada ao usuário conectado.
ID da Posição Principal	O ID da posição principal associada ao usuário conectado.
Formato de informações relacionadas	O formato padrão das seções de informações relacionadas nas páginas de Detalhe do registro, como, por exemplo, listas, guias.
ID do Método de Venda	O ID do método de venda do usuário conectado.
Token SSO	As informações de autenticação necessárias para acessar o portal de Conexão única (SSO) da empresa.
ID do Tema	O tema usado quando o usuário se conecta com o Oracle CRM On Demand.
Apelido do usuário	O apelido do usuário conectado.
Tipo de Autenticação do Usuário	O tipo de autenticação quando o usuário estabelece conexão com o Oracle CRM On Demand; por exemplo, ID do Usuário/Senha Somente, Somente Autenticação Unificada SSO.
País do usuário	O nome do país do usuário conectado.
Código da Moeda do Usuário	O código de três letras da moeda do usuário.
Nome do usuário	O nome do usuário conectado.
Nome completo do usuário	O nome completo do usuário conectado.

Campo	Descrição
E-mail do Usuário	O endereço de e-mail do usuário conectado.
ID do Usuário	O ID do usuário que está conectado.
Código de idioma do usuário	O código de três letras do idioma do usuário. Os códigos de cada idioma estão relacionados em um apêndice no Oracle Migration Tool On Demand Guide.
Última Conexão do Usuário	O horário da última conexão do usuário conectado.
Sobrenome do usuário	O sobrenome do usuário conectado.
Código de local do usuário	O código de três letras do local do usuário. Você pode ver quais locais são suportados no campo Local da página Detalhes do usuário. Para obter mais informações, consulte a tabela Códigos de local de usuário suportados no Oracle CRM On Demand neste tópico.
Indicador de Senha do Usuário	Determina se a senha do usuário conectado é temporária.
ID da Linha do Usuário	O ID da linha do usuário conectado.
ID do Fuso Horário do Usuário	O ID do fuso horário do usuário conectado.
Indicador de Boas-vindas	indica se a Página de Boas-vindas do Oracle CRM On Demand será exibida sempre que o usuário estabelecer conexão com o Oracle CRM On Demand.
Código de ação XSS	O comportamento da proteção contra XSS (Cross Site Scripting) disponível para a empresa do usuário conectado, por exemplo, Bloquear, Corrigir etc.

### Códigos de local do usuário suportados no Oracle CRM On Demand

A tabela a seguir lista os locais e os códigos de local do usuário.

Localização	Código de local do usuário
Chinês - Hong Kong SAR	ZHH
Chinês - PRC	CHS
Chinês - Cingapura	ZHI
Chinês - Taiwan	CHT

Localização	Código de local do usuário
Tcheco - República Tcheca	CSY
Dinamarquês - Dinamarca	DAN
Holandês - Bélgica	NLB
Holandês - Holanda	NLD
Inglês - Austrália	ENA
Inglês - Canadá	ENC
Inglês - Índia	ENN
Inglês - Irlanda	ENI
Inglês - Nova Zelândia	ENZ
Inglês - Filipinas	ENP
Inglês - África do Sul	ENS
Inglês - Reino Unido	ENG
Inglês - Estados Unidos	ENU
Finlandês - Finlândia	FIN
Francês - Bélgica	FRB
Francês - Canadá	FRC
Francês - França	FRA
Francês - Luxemburgo	FRL
Francês - Suíça	FRS
Alemão - Áustria	DEA
Alemão - Alemanha	DEU
Alemão - Luxemburgo	DEL

Localização	Código de local do usuário
Alemão - Suíça	DES
Grego - Grécia	ELL
Húngaro - Hungria	HUN
Indonésio - Indonésia	IND
Italiano - Itália	ITA
Japonês - Japão	JPN
Coreano - Coreia	KOR
Malaio - Malásia	MSL
Norueguês - Bokmål	NOR
Polonês - Polônia	PLK
Português - Brasil	PTB
Português - Portugal	PTG
Romeno – Romênia	ROU
Russo - Rússia	RUS
Eslovaco - Eslováquia	SVK
Espanhol - Chile	ESL
Espanhol - México	ESM
Espanhol - Espanha	ESN
Sueco - Suécia	SVE
Tailandês - Tailândia	THA
Turco - Turquia	TRK

### **Sobre como usar links da Web para criar novos cenários de integração**

A adição de campos personalizados de links da Web ao Oracle CRM On Demand oferece muitas novas oportunidades de integração. Você pode criar uma integração, com base na interface do usuário, na premissa e

em sistemas externos que permitem que os usuários naveguem diretamente para o conteúdo do Oracle CRM On Demand.

Alguns exemplos incluem:

- Criar um link para um site Web financeiro com base no símbolo do código da ação na bolsa da conta que cria um gráfico de ações para a conta.
- Criar um link para um sistema interno que usa Serviços Web e cria uma exibição composta de dados de várias soluções na premissa e hospedadas relevantes para a conta atual.

**OBSERVAÇÃO:** Embora seja possível usar um URL para incorporar um relatório ou um painel em um applet Web personalizado, uma guia da Web ou um link da Web do tipo URL, essa funcionalidade não é totalmente suportada e o URL pode não funcionar após uma atualização. Para obter informações sobre o local em que os relatórios e os painéis podem ser incorporados em Oracle CRM On Demand, consulte [Sobre a incorporação de relatórios e painéis em Oracle CRM On Demand \(consulte Sobre a incorporação de relatórios e painéis no Oracle CRM On Demand na página 1327\)](#).

Para obter instruções passo a passo sobre como criar links da Web, consulte [Configurando links da Web \(na página 1323\)](#).

## Setting Up Concatenated Fields

Um *campo concatenado* é aquele que pode exibir os valores de vários campos, além de texto adicional. You set up concatenated fields when you want to combine values from a number of individual fields and you want to display this information on record Detail pages, Edit pages, related information sections, and lists. For more information on concatenated fields, see [About Concatenated Fields \(na página 58\)](#).

You can also optionally include expressions in concatenated fields, to determine the behavior of the fields and text within the concatenated field. For example, you can include an expression that results in certain text within the concatenated field being changed or removed if a user changes the value in another field on the record. As another example, you can include an expression that results in a default value being displayed in a field within the concatenated field, if the same field on the record is blank. The following is an example of an expression in a concatenated field:

The account name is %%%[Name]%%IIf(IfNull([Region], 'X') = 'X', '.', ' and the account is from the '+[Region]+' region.')%%

In this example, the expression evaluates the value for the Region field. If the field is null, then the sentence is finished with a period immediately after the account name, and no information about the region is displayed. If the Region field is not null, then the remaining text and the value of the Region field are displayed.

## Limitations When Setting Up Concatenated Fields

Consider the following limitations when setting up concatenated fields:

- The following Expression Builder functions only are supported for use in concatenated fields:
  - FieldValue
  - FindNoneOf
  - FindOneOf
  - IfNull
  - If
  - InStr
  - Left
  - Len
  - LN
  - LookupName
  - LookupValue

- Mid
- Right
- The maximum number of characters that can be included in the definition of the content of a concatenated field is 500. This includes the field names, function names, and text, as well as braces, brackets, line breaks, percent signs, spaces and special characters. A line break counts as two characters. You cannot enter more than 500 characters directly in the Display Text field. If you edit the display text in Expression Builder, and if more than 500 characters are included, then the following happens after you click Save in Expression Builder and return to the Edit Fields page:
  - If you try to edit the contents of the Display Text field, then the content of the Display Text field is truncated to 500 characters.
  - If you try to save the field configuration, then you receive an error message.

For more information about expressions and Expression Builder, see [Using Expression Builder](#) (consulte [Usando o Expression Builder](#) na página 2030) and [About Expressions](#) (na página 2033).

To set up concatenated fields in Oracle CRM On Demand, complete the steps in the following procedure. For more information on restrictions when using concatenated fields, see [Restrictions When Using Concatenated Fields](#) (consulte [Restrições ao usar campos concatenados](#) na página 1340).

### **To set up a concatenated field**

- 1 In the upper-right corner of any page, click the Admin global link.
- 2 In the Application Customization section, click the Application Customization link.
- 3 In the Record Types Setup section, click the link for the required record type.
- 4 In the Field Management section, click *record type* Field Setup.
- 5 If the concatenated field does not already exist, then create a concatenated field.
 

For more information, see [Creating and Editing Fields](#) (consulte [Criando e editando campos](#) na página 1308).
- 6 On the Fields page, click the Edit Fields link for the concatenated field.
- 7 On the Edit Fields page, complete the following fields where applicable:
  - a **Field Display Name.** This field is read-only.
  - b **User and System Fields.** Select an option from the User and System Fields list to add parameter fields to the Display Text field at the current position of the cursor.
 

For example, if you choose User id from the list, then %%%User id%%% is inserted into the Display Text field, depending on where your cursor is positioned. At run time, this parameter is replaced with the user ID of the user who is logged in.

For more information, see [User and System Fields](#) (consulte [Campos usuário e sistema](#) na página 1333).
  - 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 \(na página 1359\)](#).

### Related Topics

See the following topics for related information:

■ [About Concatenated Fields \(na página 58\)](#)

■ Restrictions When Using Concatenated Fields (consulte [Restrições ao usar campos concatenados](#) na página 1340)

■ [Customizing Static Page Layouts \(na página 1359\)](#)

### Restrições ao usar campos concatenados

As restrições a seguir se aplicam ao usar os campos concatenados:

■ Os campos concatenados suportam apenas os seguintes tipos de campo:

- Endereço
- Caixa de Seleção
- Moeda
- Data/Data hora
- Inteiro
- Número
- Porcentagem
- Telefone
- Lista de opções
- Classificação em Estrela
- Indicador de status
- Texto (Longo)
- Texto (Curto)

**OBSERVAÇÃO:** O campo Estágio de vendas não é um campo verdadeiro da lista de opções. Campos concatenados não são suportados neste tipo de lista de opções.

■ O total combinado de links da Web e campos concatenados que é possível criar varia de acordo com o tipo de registro, mas, para alguns tipos de registro, o total combinado é 100 links da Web e campos

concatenados. Para obter mais informações sobre campos em Oracle CRM On Demand, consulte Sobre campos personalizados (consulte [About Custom Fields](#) na página 1296).

- Campos concatenados não podem ser atualizados pelo workflow Atualizar Valores e não podem ser incluídos em eventos de integração. Em vez disso, você deve usar os campos individuais que fazem parte dos campos concatenados.
- Não é possível importar ou exportar campos concatenados no Oracle CRM On Demand. Entretanto, você pode importar e exportar os campos individuais que fazem parte desses campos.
- Ao configurar um campo concatenado com um campo de endereço, as seguintes condições se aplicam:
  - Você pode adicionar campos individuais de um endereço ou mais de um endereço a um campo concatenado.
  - Somente os campos de endereço adicionados ao campo concatenado aparecem nele. No entanto, ao atualizar o campo concatenado, o usuário pode editar todos os campos nos modelos de endereço relevantes, não apenas os campos de endereço exibidos no campo concatenado, a menos que o campo seja de um endereço compartilhado. Se um campo de endereço em um campo concatenado for proveniente de um endereço compartilhado em uma conta, um contato, uma concessionária ou um registro de parceiro, o usuário não poderá editar os campos dentro do endereço. Em vez disso, o usuário pode selecionar outro endereço.
- Quando um campo concatenado for configurado com uma lista de opções em cascata, todas as listas de opções associadas à lista de opções em cascata devem ser adicionadas ao campo concatenado. Se você não adicionar todas as listas de opções, elas permanecerão como somente leitura e não poderão ser editadas.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- Sobre Campos Concatenados (consulte [About Concatenated Fields](#) na página 58)
- Configurando campos concatenados (consulte [Setting Up Concatenated Fields](#) na página 1338)
- Personalizando apresentações de páginas estáticas (consulte [Customizing Static Page Layouts](#) na página 1359)

### Gerenciando rótulos de campo

Para usar terminologia que seus funcionários estejam familiarizados, você pode alterar nomes de campo. Por exemplo, pode alterar o rótulo do campo Nome da conta para Nome da empresa. Você também pode substituir o rótulo de campo por um ícone.

**OBSERVAÇÃO:** pode levar de 30-60 minutos para os novos nomes de exibição de campo serem exibidos em relatórios e análises.

**Antes de começar.** Para executar este procedimento, sua função deve incluir o privilégio Personalizar aplicação. Os menus Tipo de exibição e Ícone não estarão disponíveis se o idioma de tradução for diferente do idioma do usuário. Para obter mais informações sobre a tradução de campos, consulte [Criando e editando campos \(na página 1308\)](#).

#### Para renomear um campo

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2 Na seção Personalização do aplicativo, clique no link Personalização do aplicativo.
- 3 Na seção Configuração do tipo de registro, clique no link para o tipo de registro desejado.
- 4 Na seção Gerenciamento de campo, clique no link Configuração de campos obrigatórios.
- 5 Na página Campos do *tipo de registro*, clique em Gerenciar rótulos de campo.
- 6 Para alterar o nome do campo, faça o seguinte:

- a** Na página Gerenciar rótulos de campo, selecione Somente texto no menu Tipo de exibição.
    - b** Informe o novo nome de campo no campo Nome de exibição.
  - 7** Para usar um ícone em vez de um rótulo de campo, faça o seguinte:
    - a** Na página Gerenciar rótulos de campo, selecione Somente ícone no menu Tipo de exibição.
    - b** (Opcional) Para selecionar um ícone que não seja o ícone padrão, clique no ícone Pesquisa (lupa) e selecione um ícone.
- OBSERVAÇÃO:** Se você selecionar Nenhum no menu Tipo de exibição, nenhum nome de campo ou ícone será exibido na página Detalhes do tipo de registro.
- 8** (Opcional) Para indicar que um nome atualizado precisa ser traduzido em outros idiomas ativados para a sua empresa, marque a caixa de seleção Para tradução.

**OBSERVAÇÃO:** se desejar exibir esse nome atualizado em outros idiomas ativados, marque a caixa de seleção Para tradução. Nos outros idiomas (ou quando você escolhe outro idioma na lista suspensa Idioma de tradução dessa página), o nome atualizado aparece em azul e entre parênteses até você inserir manualmente as versões traduzidas. Isso ajuda a controlar quais termos precisam ser traduzidos. Se você não selecionar Para tradução, os nomes de exibição anteriores permanecem, não afetados pela alteração feita aqui.

Marcar a caixa de seleção Para tradução também faz com que a Mensagem de erro de validação de campo (na página Campo - Edição) seja marcada para tradução se a mensagem de erro existir. O campo Mensagem de erro de validação de campo está visível somente para usuários cuja função inclui o privilégio Gerenciamento de campo avançado.
- 9** Para informar manualmente o equivalente traduzido do novo nome:
  - a** Na lista suspensa Idioma de tradução, selecione o idioma cuja tradução você deseja informar.
  - b** Informe o equivalente traduzido no campo Nome de exibição adequado e clique em Salvar.
  - c** Clique no link para retornar à página Campos que você acabou de atualizar e selecione o idioma novamente, se necessário.

O nome traduzido aparece em preto na coluna Nome de exibição.
- 10** Clique em Salvar.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Sobre gerenciamento de campo \(na página 1289\)](#)
- [Criando e editando campos \(na página 1308\)](#)

### Usando campos personalizados indexados

Para otimizar o desempenho do Oracle CRM On Demand, você pode usar campos personalizados que foram otimizados para tipos de registro específicos. Esses campos otimizados, chamados *campos personalizados indexados*, são campos especiais que podem melhorar o tempo de resposta durante uma pesquisa ou ao classificar uma lista específica. Os campos personalizados indexados são pré-configurados no banco de dados do Oracle CRM On Demand. Você pode alterar os rótulos nos campos personalizados indexados, mas não pode alterar as marcas de integração.

**OBSERVAÇÃO:** você pode optar por migrar seus dados de um campo personalizado para um campo personalizado indexado para aumentar o desempenho das listas para usuários. Para migrar os dados existentes para os tipos de registro disponíveis, use a funcionalidade de exportação e importação do Oracle CRM On Demand ou os serviços Web. Para obter mais informações sobre a exportação e importação de dados, consulte [Ferramentas de importação e exportação \(na página 1733\)](#). Para obter mais informações sobre serviços Web, consulte [Integração dos serviços Web \(na página 1977\)](#).

Os campos personalizados indexados são prefixados com a palavra *Indexado*, por padrão. Os seguintes tipos de registro não suportam campos personalizados indexados:

- Avaliação
- Livro
- Usuário

A tabela a seguir lista os tipos de registro com suporte a campos personalizados indexados:

- Conta
- Equipe da Conta
- Atividade
- Endereço (de conta, contato, concessionária e parceiros).

**OBSERVAÇÃO:** Há restrições à personalização da lista de opções dos registros de endereço. Consulte *Sobre personalização da lista de opções nos registros de endereço*.

- Contato do Compromisso
- Compromisso, Tarefa e Chamada
- Usuário do Compromisso
- Ativo

**OBSERVAÇÃO:** Os tipos de registro Portfólio e Ativo compartilham os mesmos campos IndexPicklist. Quando você adiciona, edita ou exclui qualquer valor em um tipo de registro, a mesma ação acontece no outro tipo de registro.

- Campanha
- Destinatário da campanha
- Produto de chamada detalhado
- Itens promocionais de chamada entregues
- Contato
- Melhores horários para contato
- Equipe do Contato
- Objetos Personalizados 1-3
- Concessionária
- Evento
- Fundo
- Solicitação de Fundos
- Família
- Lead
- Observação
- Oportunidade
- Função de contato da oportunidade
- Receita do Produto da Oportunidade
- Programa de Parceria
- Carteira

**OBSERVAÇÃO:** Os tipos de registro Portfólio e Ativo compartilham os mesmos campos IndexPicklist. Quando você adiciona, edita ou exclui qualquer valor em um tipo de registro, a mesma ação acontece no outro tipo de registro.

- Categoria do Produto
- Solicitação de serviço

- Solução
- Contato da tarefa
- Usuário da Tarefa
- Usuário
- Veículo
- Contato de veículo
- Histórico de vendas de veículos
- Histórico de serviços do veículo

Cada tipo de registro na tabela tem os seguintes campos personalizados indexados:

- Caixa de seleção indexada
- Moeda indexada
- Data de indexação
- Número indexado
- Lista de opções indexada 1
- Lista de opções indexada 2
- Lista de opções indexada 3
- Lista de opções indexada 4
- Lista de opções indexada 5
- Lista de opções indexada 6
- Texto longo indexado
- Texto curto indexado 1
- Texto curto indexado 2

Todos os outros tipos de registro no Oracle CRM On Demand têm os seguintes campos personalizados indexados:

- Número anexado
- Data de indexação
- Caixa de seleção indexada
- Moeda indexada
- Lista de opções indexada 1
- Lista de opções indexada 2
- Lista de opções indexada 3
- Lista de opções indexada 4
- Lista de opções indexada 5

**Exceções:** para todos os Objetos personalizados, alguns campos usam convenções de nomenclatura diferentes para aqueles listados nas tabelas anteriores:

- Lista de opções de índice 6 = Tipo
- Texto curto de índice 1 = Pesquisa rápida 1
- Texto curto de índice 2 = Pesquisa rápida 2
- Texto longo de índice = Nome

### **Sobre personalização da lista de opções nos registros de endereço**

Todas as personalizações da lista de opções dos endereços compartilhados entre contas, contatos, concessionárias e parceiros também serão compartilhados (por exemplo, listas de opções indexadas, lista de opções personalizada 1, lista de opções personalizada 2 etc). No entanto, será possível utilizar um rótulo personalizado para a lista de opções. Por exemplo, embora a definição da lista de opções para a Lista de opções indexada 1 seja igual para Endereço de conta e Endereço de contato, o campo poderá ser renomeado *Minha*

*lista de opções A* em um registro, enquanto o outro poderá ser renomeado *Minha lista de opções 1* no outro registro. Para listas de opções indexadas, os administradores da empresa podem escolher qual lista de opções personalizar e utilizar, entretanto, eles não terão controle para personalizar listas de opções.

### **Para usar campos personalizados indexados**

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Personalização do aplicativo, clique no link Personalização do aplicativo.
- 3 Na seção Configuração dos tipos de registro, clique no link do tipo de registro obrigatório.
- 4 Na seção Gerenciamento de campo, clique na Configuração de campos do *tipo de registro*.
- 5 Na página Campo do *tipo de registro*, clique em Gerenciar campo e renomeie os campos personalizados indexados conforme apropriado para sua empresa, consulte Gerenciando rótulos de campos (consulte [Gerenciando rótulos de campo](#) na página 1341).

### **Revertendo configurações para padrões**

Você pode reverter todos os nomes de campo rotulados novamente para seus nomes originais. (A opção padrão não afeta campos personalizados ou valores da lista de opções adicionados; eles não são revertidos para seus valores padrão.)

**Antes de começar.** Para executar este procedimento, sua função deve incluir o privilégio Personalizar aplicação.

### **Para reverter configurações para seus padrões**

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2 Na seção Personalização do aplicativo, clique no link Personalização do aplicativo.
- 3 Na seção Configuração do tipo de registro, clique no link para o tipo de registro desejado.
- 4 Na seção Gerenciamento de campo, clique no link Configuração de campos obrigatórios.
- 5 Na página Campos do *tipo de registro*, clique no botão Gerenciar Rótulos de Campo.
- 6 Clique no botão Padrão.

### **Changing Picklist Values**

Some fields give users a drop-down list of predefined values from which they must choose. This list of values is called a *picklist*. For example, the values in the Area field picklist for service requests might be Product, Installation, Maintenance, and Training.

You can add, edit, and reorder values to the picklists for fields. Picklists must contain at least one value, but the maximum number of values (active or disabled) in a picklist is 1000. The order number for a new picklist entry is automatically populated, but you can change the order number when you edit the picklist.

The system does not allow you to change picklist values used for forecasting and report metrics. However, it does allow you to change other picklist values used as the basis for standard lists that appear in other areas of the application. For those standard lists, the application still includes the records meeting the criteria, regardless of the picklist values you renamed. For more information, see About Fields, Picklists, and Metrics (consulte [Sobre campos, listas de opções e métrica](#) na página 1455).

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:

- No Oracle CRM On Demand (o aplicativo padrão), a prioridade das tarefas é indicada por setas nas listas de tarefas. A seta para cima indica prioridade 1-Alta, nenhuma seta indica prioridade 2-Média e a seta para baixo indica prioridade 3-Baixa. Se você altera os valores de exibição para o campo Prioridade no tipo de registro da atividade dos valores padrão (por exemplo, do valor padrão de *1-Alto* para um valor de *Mais alto*), o Oracle CRM On Demand não exibirá setas no campo Prioridade para as listas de tarefa, a menos que utilize os seguintes padrões: *1-rótulo*, *2-rótulo* ou *3-rótulo*, quando *rótulo* é o nome que você dá à prioridade de tarefa. Neste caso, Oracle CRM On Demand exibe uma seta para cima para *1-rótulo*, nenhuma seta para *2-rótulo*, uma seta para baixo para *3-rótulo* e nenhuma seta para quaisquer outros valores de exibição. Por exemplo, Oracle CRM On Demand exibe uma seta para cima para um valor de *1-Meu mais alto*, mas não exibirá nenhuma seta para um valor de *Meu mais alto*. Oracle CRM On Demand não exibe setas para quaisquer valores personalizados que você adiciona à lista de opções para o campo Prioridade.
- A inclusão ou a edição dos valores que estão disponíveis por padrão na lista de opções para o campo Status do tipo de registro Atividade pode produzir resultados indesejáveis no processamento da atividade. O Oracle CRM On Demand procura especificamente os valores dos campos Concluído, Enviando, Enviado ou Planejado ao processar atividades. Se a sua empresa desativar esses valores de status e substituí-los por valores personalizados, o processamento da atividade no aplicativo Oracle CRM On Demand não funcionará de acordo com o documentado. Como resultado, a alteração dos valores da lista de opções do campo Status para o tipo de registro Atividade não é recomendável.
- 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.
- Quando o campo Status em uma solicitação de serviço é definido como Fechado ou Cancelado, Oracle CRM On Demand atualiza automaticamente o campo Hora do Fechamento na solicitação de serviço para mostrar a data e a hora em que o status foi alterado. Consequentemente, é enfaticamente recomendável que a sua empresa não desative um desses valores na lista de opções Status para o tipo de registro Solicitação de Serviço. No entanto, a sua empresa pode alterar o nome de exibição para o valor Fechado, ou o valor Cancelado, ou para ambos os valores. Se a sua empresa alterar o nome de exibição para o valor Fechado, Oracle CRM On Demand atualizará o campo Hora do Fechamento em uma solicitação de serviço quando o status na solicitação de serviço for alterado para o valor que foi originalmente chamado de Fechado. De maneira semelhante, se a sua empresa alterar o nome de exibição para o valor Cancelado, Oracle CRM On Demand atualizará o campo Hora do Fechamento em uma solicitação de serviço quando o status na solicitação de serviço for alterado para o valor que foi originalmente chamado de Cancelado.

In addition, note that commas are used as separators between values when users enter multiple values in a field in a filter for a search or list. If you want to include a comma within a picklist value, then the comma must be followed by a space, so that it will not be treated as a separator in a list of values. If you do not enter a space after a comma when you create or edit a picklist value, then the space is automatically inserted when you save the picklist value. For example, if you enter Value,2 as a picklist value, it is saved as Value, 2.

**NOTE:** The setting in the Keep Disabled Picklist Value On Update check box on the company profile determines whether a disabled picklist value can remain on a record when the record is updated through the user interface. For more information about how this setting affects the behavior for disabled values in picklist fields, see [About the Keep Disabled Picklist Value on Update Setting \(consulte Sobre a Configuração Manter o Valor da Lista de Opções Desativada na Atualização na página 1348\)](#).

**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.

## Sobre a Configuração Manter o Valor da Lista de Opções Desativada na Atualização

A configuração na caixa de seleção Manter o Valor da Lista de Opções Desativada na Atualização do perfil da empresa determina o seguinte:

- Se o valor de uma lista de opções desativada poderá permanecer em um campo de um registro quando um usuário atualizar o campo em linha ou editar o registro por meio da interface do usuário.
- Se o Assistente de Importação poderá atualizar um campo de lista de opções de várias seleções com uma lista de valores que inclui um ou mais valores desativados já selecionados no campo.

### Como a Configuração Afeta as Atualizações na Interface do Usuário

Se a caixa de seleção Manter o Valor da Lista de Opções Desativada na Atualização do perfil da empresa não tiver sido marcada, quando um usuário editar um registro que contém um valor desativado em um campo de lista de opções por meio da interface do usuário, o comportamento será o seguinte:

- Se o usuário editar o campo de lista de opções em linha, o valor desativado não estará mais disponível para seleção no campo.
- Se o usuário abrir o registro em uma página de Edição de registro que exiba o campo de lista de opções, o valor desativado será removido do campo e não estará mais disponível para seleção. Se o campo que continha o valor desativado for o valor pai em uma lista de opções em cascata, o campo de lista de opções relacionado também será limpo.

Em ambos os casos, se o usuário cancelar a operação sem salvar as alterações, o valor desativado permanecerá no campo, e se o campo for o pai em uma lista de opções em cascata, o valor existente no campo de lista de opções relacionado permanecerá inalterado.

Se a caixa de seleção Manter o Valor da Lista de Opções Desativada na Atualização do perfil da empresa tiver sido marcada, quando um usuário editar um registro que contém um valor desativado em um campo de lista de opções por meio da interface do usuário, o comportamento será o seguinte:

- Se o usuário editar o campo de lista de opções em linha, o valor desativado selecionado anteriormente permanecerá disponível para seleção no campo, bem como quaisquer valores ativos. O valor desativado é exibido por último na lista de valores que podem ser selecionados para o campo. No entanto, se o usuário remover o valor desativado do campo de lista de opções, após o usuário salvar a atualização, o valor desativado não estará mais disponível para seleção no campo.
- Se o usuário abrir o registro em uma página de Edição de registro que exiba o campo de lista de opções, o valor desativado não será removido do campo de lista de opções, mesmo que o usuário edite outros campos do registro e salve as atualizações. Se o usuário editar o campo que contém o valor desativado, o valor desativado permanecerá disponível para seleção, bem como quaisquer valores ativos. O valor desativado é exibido por último na lista de valores que podem ser selecionados para o campo. Se o usuário remover o valor desativado do campo, após o usuário salvar a atualização, o valor desativado não estará mais disponível para seleção no campo.

Se o campo que contém o valor desativado for o pai em uma lista de opções em cascata e na lista de opções relacionada, apenas o valor selecionado anteriormente estará disponível. Se o usuário selecionar um novo valor na lista de opções pai, os valores associados ao novo valor pai se tornarão disponíveis na lista de opções relacionada.

### Como a Configuração Afeta as Atualizações de Outros Canais

Para atualizações em registros de outros canais, a configuração na caixa de seleção Manter o Valor da Lista de Opções Desativada na Atualização do perfil da empresa só será considerada caso o Assistente de Importação

tente atualizar um campo de lista de opções de várias seleções com dados de importação que contenham um ou mais valores desativados. Se a caixa de seleção não tiver sido marcada, o campo de lista de opções de várias seleções não será atualizado. No entanto, se a caixa de seleção Manter o Valor da Lista de Opções Desativada na Atualização não tiver sido selecionada, ocorrerá o seguinte:

- Se todos os valores desativados nos dados de importação já estiverem selecionados no registro, o campo será atualizado e os valores desativados permanecerão na lista de valores.
- Caso os dados de importação contenham pelo menos um valor desativado que ainda não tenha sido selecionado no campo, o campo não será atualizado.

Observe que a configuração na caixa de seleção Manter o Valor da Lista de Opções Desativada na Atualização do perfil da empresa não será considerada nos seguintes casos:

- Quando um registro é atualizado por meio de serviços da web ou de um método de API JavaScript ou de uma solicitação de API REST e um valor desativado for incluído nos dados de importação para um campo de lista de opções de várias seleções Nesse caso, o valor desativado sempre é importado.
- Quando um registro que contém um valor desativado em um campo de lista de opções de um único valor é atualizado por meio de outro canal que não seja a interface do usuário. Nesse caso, o valor desativado nunca é removido do campo no registro, a menos que um novo valor ativo ou nulo seja especificado para o campo nos dados de importação.

Por padrão, a caixa de seleção Manter o Valor da Lista de Opções Desativada na Atualização do perfil da empresa não é selecionada, mas o seu administrador pode alterar essa configuração.

### **Mapeando valores da lista de opções para grupos de valores da lista de opções**

Em vários tipos de registro, é possível mapear os valores nos campos da lista de opções para um ou mais grupos de valores da lista de opções. Os grupos de valores da lista de opções limitam os valores disponíveis para os usuários selecionarem nos campos da lista de opções. Cada grupo de valores da lista de opções pode controlar um ou mais campos da lista de opções em um ou mais tipos de registro. Para obter mais informações sobre os grupos de valores da lista de opções, consulte [Sobre os grupos de valores da lista de opções](#) (consulte [Sobre Grupos de valores da lista de opções](#) na página 1426).

Ao mapear os valores em um campo da lista de opções para os grupos de valores da lista de opções, faça o seguinte:

- Mapeie alguns, nenhum ou todos os valores para um grupo de valores da lista de opções específico.
- Mapeie cada valor para um ou mais grupos de valores da lista de opções ou para nenhum deles.

#### ***Para mapear valores da lista de opções para grupos de valores da lista de opções***

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Personalização do aplicativo, clique no link Personalização do aplicativo.
- 3 Na seção Configuração dos tipos de registro, clique no link do tipo de registro obrigatório.
- 4 Na seção Gerenciamento de campo, clique na Configuração de campos do *tipo de registro*.
- 5 Na página Campos do *tipo de registro*, clique no link Editar PVG da lista de opções que você deseja mapear para um ou mais grupos de valores da lista de opções.
- 6 Nas páginas Configuração de Mapeamentos de PVG, na etapa 1, faça o seguinte:
  - a Na seção Grupo de valores da lista de opções da página, selecione um grupo de valores da lista de opções.
  - b Use as setas para mover os valores que serão mapeados para o grupo de valores da lista de opções selecionado da lista Valores disponíveis da lista de opções para a lista Valores relacionados ao PVG selecionado.
  - c Repita as etapas a e b para cada grupo de valores da lista de opções que deseja mapear para o campo.

- 7 Quando você concluir o mapeamento dos valores para os grupos de valores da lista de opções, vá para a Etapa 2 nas páginas Configuração de mapeamentos de PVG e confirme os mapeamentos.
- 8 Clique em Concluir para salvar suas alterações.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Considerações ao configurar grupos de valores da lista de opções \(na página 1427\)](#)
- [Processo de configuração dos grupos de valores da lista de opções \(na página 1428\)](#)
- [Criando grupos de valores da lista de opções \(na página 1428\)](#)

### 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 \(na página 1354\)](#).

**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.

Se a opção Ativar View Aprimorada para Guias estiver selecionada no perfil da empresa, você poderá especificar filtros padrão personalizados para as seções de informações relacionadas que suportam a view aprimorada. For more information, see Managing Default Filter Criteria for Related Items (consulte [Gerenciando Critérios de Filtro Padrão para Itens Relacionados](#) na página 1356).

### 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 \(na página 1352\)](#).

**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 \(na página 1390\)](#).

**Before you begin.** To perform this procedure, your role must include the Customize Application privilege.

The following procedure describes how to customize the related item layout.

### ***To customize the related item layout***

- 1 In the upper-right corner of any page, click the Admin global link.
- 2 Click Application Customization.
- 3 In the Record Type Setup section, click the link for the record type that you want.
- 4 In the Page Layout Management section, click the Related Information Layout link that you want for the record type that you selected.

The Related Information Section page appears.

- 5 In the Related Information Setup section, select the related information type that you want to customize. The Related Information Layout page for the selected related information type appears.

**NOTE:** The items in the Related Information Setup section vary depending on which record type you select.

- 6 Do one of the following:
  - Click Edit to modify an existing layout.
  - Click New Layout to create a new layout.
  - Click Copy to copy an existing layout.

The Related Information Layout Wizard is displayed and guides you through the process.

- 7 In Step 1 Layout Name, enter a name for the layout and a description (optional), and click Next.
- 8 In Step 2 Field Setup, select fields from the available Fields list, and click the up and down arrows, next to the Selected Fields list, to organize the fields in the order that you want.

The maximum number of fields for a layout is 20. If you select more than 20 fields, then an error appears when you try to save the layout.

- 9 (Optional) If the Sort by option is available, then you can select a sort field and specify whether the records are to be sorted in ascending or descending order.

**NOTE:** If you do not select a sort field, then the default sort field and sort order are used.

The sort criteria apply both where the related information sections are displayed as tabs and where they are displayed as lists. The field selected in the Sort by drop-down list is used for sorting even if that field is not available in the Selected Field list. For example, if you select Created: Date in the Sort by drop-down list for

the Opportunities related information section, then all opportunities are sorted by created date, even if the Created: Date field is not available in the Selected Fields list.

- 10** (Optional) If you want to allow users to add multiple related records to the related information section at one time, then select the Enable List Add check box.
- 11** Click Finish.

### Support for the List Add Feature

The List Add feature allows users to add multiple records to a related information section at one time. The following table lists the related information sections that support the List Add feature.

Parent Record Type	Related Information Sections
Account	Account Events
Accreditation	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Accreditation Certifications</li> <li>■ Accreditation Products</li> <li>■ Accreditation Product Product Categories</li> <li>■ Accreditation Solutions</li> <li>■ Related Accreditations</li> </ul>
Business Plan	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Plan Contacts</li> <li>■ Plan Opportunities</li> </ul>
Campaign	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Partner Campaigns</li> <li>■ Recipients</li> </ul>
Certification	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Accreditation Certifications</li> <li>■ Certification Courses</li> <li>■ Certification Exams</li> <li>■ Certification Product Product Categories</li> <li>■ Certification Products</li> <li>■ Certification Solutions</li> <li>■ Related Certifications</li> </ul>
Contact	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ HCP Contact Allocations</li> <li>■ Plan Contacts</li> </ul>
Course	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Certification Courses</li> <li>■ Course Partners</li> <li>■ Course Product Product Categories</li> <li>■ Course Products</li> <li>■ Course Solutions</li> <li>■ Related Courses</li> </ul>

Parent Record Type	Related Information Sections
Custom Objects 01, 02, and 03	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Accounts</li> <li>■ Campaigns</li> <li>■ Contacts</li> <li>■ Dealers</li> <li>■ Events</li> <li>■ Funds</li> <li>■ Households</li> <li>■ Leads</li> <li>■ Opportunities</li> <li>■ Partners</li> <li>■ Portfolios</li> <li>■ Vehicles</li> </ul>
Deal Registration	Deal Registration Product Revenues
Event	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Account Events</li> <li>■ Invitees</li> <li>■ Lead Events</li> <li>■ Opportunity Events</li> </ul>
Exam	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Certification Exams</li> <li>■ Exam Partners</li> <li>■ Exam Product Product Categories</li> <li>■ Exam Products</li> <li>■ Exam Solutions</li> <li>■ Related Exams</li> </ul>
Financial Account	Financial Account Holdings
Financial Product	Financial Account Holdings
Lead	Lead Events
Opportunity	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Opportunity Events</li> <li>■ Plan Opportunities</li> </ul>
Partner	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Course Partners</li> <li>■ Exam Partners</li> <li>■ Partner Campaigns</li> </ul>
Sample Request	Sample Request Items
Solution	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Accreditation Solutions</li> <li>■ Certification Solutions</li> <li>■ Course Solutions</li> <li>■ Exam Solutions</li> </ul>

For information about enabling the List Add feature, see [Customizing Related Item Layouts \(na página 1350\)](#).

## Support for the Sort Feature for Related Items

The following table shows the parent record type and related item combinations for which you can optionally select a sort field and specify the sort order (ascending or descending). The table also lists the fields that are available for you to select.

Parent Record Type	Related Item	Sort Fields
Account	Assets	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Product Name</li> <li>■ Serial #</li> <li>■ Status</li> </ul>
	Completed Activities	Due Date
	Contacts	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Last Name</li> <li>■ Primary Contact</li> </ul>
	Open Appointments	Start Time
	Opportunities	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Close Date</li> <li>■ Created: Date</li> <li>■ Modified: Date</li> <li>■ Opportunity Name</li> </ul>
	Service Requests	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Created: Date</li> <li>■ Service Number</li> </ul>
Campaign	Opportunities	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Close Date</li> <li>■ Created: Date</li> <li>■ Modified: Date</li> <li>■ Opportunity Name</li> </ul>
Contact	Accounts	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Last Name</li> <li>■ Primary Contact</li> </ul>
	Assets	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Product Name</li> <li>■ Serial #</li> <li>■ Status</li> </ul>
	Completed Activities	Due Date
	Open Appointments	Start Time
	Opportunities	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Close Date</li> <li>■ Created: Date</li> <li>■ Modified: Date</li> <li>■ Opportunity Name</li> </ul>
	Service Requests	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Created: Date</li> <li>■ Service Number</li> </ul>

Parent Record Type	Related Item	Sort Fields
Custom Objects 01 through 03	Assets	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Product Name</li> <li>■ Serial #</li> <li>■ Status</li> </ul>
	Opportunities	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Close Date</li> <li>■ Created: Date</li> <li>■ Modified: Date</li> <li>■ Opportunity Name</li> </ul>
Custom Objects 04 through 40	Assets	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Product Name</li> <li>■ Serial #</li> <li>■ Status</li> </ul>
Dealer	Contacts	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Last Name</li> <li>■ Primary Contact</li> </ul>
	Opportunities	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Close Date</li> <li>■ Created: Date</li> <li>■ Modified: Date</li> <li>■ Opportunity Name</li> </ul>
Objective	Opportunities	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Close Date</li> <li>■ Created: Date</li> <li>■ Modified: Date</li> <li>■ Opportunity Name</li> </ul>
Opportunity	Assets	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Product Name</li> <li>■ Serial #</li> <li>■ Status</li> </ul>
	Completed Activities	Due Date
	Contacts	Last Name
	Open Appointments	Start Time
	Sub-Opportunities	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Close Date</li> <li>■ Created: Date</li> <li>■ Modified: Date</li> <li>■ Opportunity Name</li> </ul>
Partner	Contacts	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Last Name</li> <li>■ Primary Contact</li> </ul>
Partner Program	Opportunities	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Close Date</li> <li>■ Created: Date</li> <li>■ Modified: Date</li> <li>■ Opportunity Name</li> </ul>

Parent Record Type	Related Item	Sort Fields
Service Request	Completed Activities	Due Date
	Open Appointments	Start Time

## Gerenciando Critérios de Filtro Padrão para Itens Relacionados

Se a opção Ativar View Aprimorada para Guias estiver selecionada no perfil da empresa, você poderá especificar filtros padrão personalizados para as seções de informações relacionadas que suportam a view aprimorada. Se você definir um filtro para uma seção de informações relacionadas, ele será aplicado quando um usuário abrir a página Detalhes do registro pai, caso estas duas condições sejam verdadeiras:

- O usuário utilizar o formato de guia para as seções de informações relacionadas.
- O campo que for usado para o filtro for um campo de pesquisa disponível na apresentação de pesquisa atribuída à função de usuário para o tipo de registro relacionado.

Os usuários podem limpar o filtro padrão. No entanto, se um usuário sair da página Detalhes do registro e retornar para ela, o filtro padrão personalizado será aplicado novamente.

Ao especificar os critérios de um filtro padrão personalizado, observe as considerações a seguir:

- Só pode haver um filtro para um tipo de registro relacionado para um tipo de registro pai fornecido. Você não pode especificar filtros diferentes para as apresentações individuais de um tipo de registro relacionado.
- Quando um usuário abre a guia de informações relacionadas, um filtro pode afetar o desempenho. Além disso, um filtro também poderá afetar o desempenho quando um usuário abre a página Detalhes do registro se a seção de informações relacionadas for a primeira guia na página Detalhes.
- Se o campo que você selecionar para o filtro não estiver em uma apresentação da seção de informações relacionadas do tipo de registro, o campo será adicionado à seção de informações relacionadas no tempo de execução, desde que o campo do filtro seja um campo de pesquisa disponível na apresentação de pesquisa do tipo de registro relacionado na função do usuário.
- Determinados campos são otimizados para melhorar o desempenho durante pesquisas e classificações de listas. Esses campos otimizados são mostrados com o texto verde na lista dos campos de pesquisa que estão disponíveis como o campo do filtro. Como prática recomendada, use um desses campos para o filtro:
- Se o campo que você selecionar para o filtro não for um campo de lista de opções, o valor do filtro que você inserir será armazenado no seu idioma de usuário e não será traduzido. Quando um usuário abre a lista de registros relacionados, os registros são filtrados no valor que você inseriu para o filtro, independentemente do idioma do usuário que abrir a lista filtrada. Para obter informações sobre como usar campos de lista de opções nos critérios de filtro padrão, consulte a seção Sobre Campos de Lista de Opções em Critérios de Filtro Padrão deste tópico.
- Se você usar um campo cujo formato varie em função da localidade do usuário atual do filtro, a pesquisa retornará os registros que corresponderem ao valor do filtro, independentemente do formato. Por exemplo, se você usar um campo de data para o filtro, a pesquisa retornará os registros em que a data no campo de pesquisa corresponder à data especificada, independentemente de como a data esteja formatada para o usuário que exibe a lista de registros relacionados.
- A pesquisa de registros que atendem aos critérios do filtro faz distinção entre letras maiúsculas e minúsculas.

### Sobre Campos de Lista de Opções em Critérios de Filtro Padrão

Se você selecionar um campo de lista de opções e a condição do filtro exibir um ou mais valores para serem especificados, será possível usar o ícone de pesquisa (lupa) para selecionar os valores ou poderá inserir os valores diretamente.

Para as condições Igual a, Contém todos os valores, Não contém nenhum dos valores e É diferente de, o comportamento a seguir se aplica quando você especifica os critérios de filtro:

- Se você usar o ícone de pesquisa para selecionar um valor de lista de opções ou inserir um valor que corresponda exatamente a um valor de lista de opções existente no idioma, o código independente de idioma (LIC) do valor da lista de opções será salvo para a pesquisa. Quando um usuário abre a lista de registros relacionados, o Oracle CRM On Demand compara o LIC que foi salvo com os LICs dos valores da lista de opções. O valor da lista de opções correspondente do LIC no idioma do usuário será usado para filtrar a lista de registros relacionados.
- Se você inserir um valor que não corresponda exatamente a um valor de lista de opções existente no idioma do usuário, o valor inserido será salvo para a pesquisa. O valor será salvo no seu idioma de usuário. Quando um usuário abre a lista de registros relacionados, o Oracle CRM On Demand compara o valor que você inseriu com os LICs dos valores da lista de opções. Os registros são filtrados no valor que você inseriu para o filtro, independentemente do idioma do usuário que abriu a lista filtrada.

Para as condições Entre, Maior que e Menor que, o valor que você inserir ou selecionar para o filtro será salvo para a pesquisa. O valor será salvo no seu idioma de usuário. Para essas condições, o Oracle CRM On Demand compara o valor que você inserir com os LICs dos valores da lista de opções.

Para a condição Contém pelo menos um valor, os valores que você inserir ou selecionar para o filtro serão salvos para a pesquisa. Os valores serão salvos no seu idioma de usuário. Para essa condição, o Oracle CRM On Demand compara o valor que você inserir com os valores da lista de opções, e não com os LICs dos valores. Portanto, o uso da condição Contém pelo menos um valor para um filtro padrão pode resultar em um comportamento imprevisível para usuários que têm outro idioma de usuário.

Você pode obter mais informações sobre critérios de filtro e valores de filtro nos seguintes tópicos:

- [Sobre Condições de Filtro \(na página 82\)](#)
- [Sobre Valores de Filtro \(consulte \[About Filter Values\]\(#\) na página 88\)](#)
- [Sobre a pesquisa em listas de opções com várias seleções \(consulte \[Sobre a pesquisa em listas de opções com várias seleções\]\(#\) na página 89\)](#)

O procedimento a seguir descreve como especificar os critérios de um filtro padrão personalizado para um tipo de registro relacionado.

**Antes de começar.** Para executar este procedimento, sua função deve incluir o privilégio Personalizar aplicação.

### ***Para especificar os critérios de um filtro padrão personalizado para um tipo de registro relacionado***

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Clique em Personalização do aplicativo.
- 3 Na seção Configuração do Tipo de Registro, clique no link do tipo de registro pai.  
Por exemplo, se você quiser especificar um filtro para a lista de registros em uma seção de informações relacionadas em uma página Detalhes da Chamada, clique na Atividade.
- 4 Na página Personalização do Aplicativo do tipo de registro, na seção Gerenciamento de Apresentação de Página, clique no link Apresentação de Informações Relacionadas para o tipo de registro relevante.  
Por exemplo, se você quiser especificar um filtro para a lista de registros na seção de informações relacionadas Contatos da página Detalhe da Chamada das contas, na página Personalização do Aplicativo de Atividade, clique em Apresentação de Informações Relacionadas da Chamada da Conta.
- 5 Na barra de título da página Configuração de Informações Relacionadas, clique em Gerenciar Critérios de Filtro Padrão.
- 6 Na página Critérios de Filtro Padrão do tipo de registro pai, faça um dos seguintes:
  - a Se ainda não existir um filtro para o tipo de registro relacionado, clique em Critério de Novo Filtro Padrão.
  - b Se já existir um filtro para o tipo de registro relacionado, selecione uma opção no menu no nível do registro do filtro, da seguinte maneira:
    - Se você quiser editar o filtro, selecione Editar.

- Se você quiser excluir o filtro, selecione Excluir.

7 Se você estiver configurando um filtro para o tipo de registro relacionado pela primeira vez, então, no campo Tipo de Registro Relacionado na página Edição de Critérios de Filtro Padrão, selecione o tipo de registro relacionado.

Somente os tipos de registro relacionados que ainda não têm um filtro padrão definido para eles estão disponíveis para sua seleção.

**OBSERVAÇÃO:** quando edita um filtro padrão personalizado existente para um tipo de registro relacionado, você não pode selecionar outro tipo de registro relacionado no campo Tipo de Registro Relacionado. Para criar um filtro para outro tipo de registro relacionado, você deverá criar um novo filtro.

- 8 Na seção Critério de Filtro Padrão, selecione o campo do filtro e depois selecione a condição de filtro e selecione ou insira o valor do filtro.
- 9 Salve suas alterações.

### Sobre os limites de apresentação personalizada

Determinados limites são aplicáveis a estes tipos de apresentação:

- Apresentações de página estática
- Apresentações de página dinâmica
- Apresentações da página inicial
- Apresentações de pesquisa

Para tipos de apresentação estática, dinâmica e página inicial, o número de caracteres máximo (incluindo espaços) usados em um nome de apresentação personalizada é de 50. Para o tipo de apresentação de pesquisa, o número de caracteres máximo (incluindo espaços) usados em um nome de apresentação personalizada é de 50.

Não use mais do que um total de 30.000 caracteres no total dos nomes de apresentação de determinado tipo de um tipo de registro, incluindo a apresentação padrão, se existir. Caso contrário, o Assistente de gestão de funções não funcionará adequadamente. Esse limite determina o número de apresentações personalizadas que podem ser criadas. Quando os nomes de apresentação forem armazenados no Oracle CRM On Demand, estarão separados por vírgula de forma que o número total de caracteres necessários para armazenar o nome de apresentação seja:

$1 + (\text{tamanho do nome de apresentação})$

Neste caso, o *tamanho do nome de apresentação* será o número de caracteres do nome de apresentação.

Para estimar quantas apresentações de um determinado tipo podem ser criadas para um tipo de registro, determine quantos caracteres são usados em um nome de apresentação típico e aplique a seguinte fórmula:

$30000 / [1 + (\text{tamanho do nome de apresentação})]$

Nesta fórmula, o *tamanho do nome de apresentação* será o número de caracteres de um nome de apresentação típico.

Por exemplo, se a empresa usar geralmente 29 caracteres em cada nome de apresentação estática de página personalizada para o Tipo de registro da conta, poderão ser armazenadas aproximadamente 1000 apresentações estáticas de página para o Tipo de registro de conta, ou seja, 30.000 dividido por 30. No entanto, os caracteres usados no nome da apresentação estática padrão de página para o tipo de registro são contados como parte do limite total. Por esse motivo, o número de apresentações estáticas personalizadas de página que podem ser armazenadas para o tipo de registro Conta neste exemplo é de 999 ou inferior, dependendo do tamanho do nome da apresentação da página padrão.

De forma similar, se a empresa usar 29 caracteres em cada nome de apresentação da Página inicial para o tipo de registro Conta, o número de apresentações personalizadas da Página inicial que poderão ser armazenadas

para a conta é de aproximadamente 999, dependendo do tamanho do nome da apresentação padrão da Página inicial para o tipo de registro Conta.

## Customizing Static Page Layouts

The right look and feel of an application is important for user adoption, and one way to achieve the right look and feel is by customizing page layouts. As part of the customizing process, you can:

- Add custom fields to the Edit, Detail, and Create forms.
- Make fields required on the Edit and Create forms.
- Add or hide sections on the Detail pages.

You can make sections unavailable (hidden) to your employees or you can make them available but hide them initially.

There are two methods of customizing page layouts. You can define static page layouts defining specific fields by role, or dynamic page layouts that change based on the type of record being created. Dynamic page layouts can also be assigned by role. The number of characters that you can use in page layout names is limited. For more information, see About Custom Layout Limits (consulte [Sobre os limites de apresentação personalizada](#) na página 1358).

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 \(na página 1366\)](#).

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

Os usuários podem personalizar a apresentação das seções de informações relacionadas na página de detalhes de um tipo de registro se o privilégio Personalizar As Informações Relacionadas da Página de Detalhes estiver ativado para sua função de usuário.

Os usuários podem personalizar a apresentação de campo da página de detalhes de um tipo de registro quando sua função de usuário estiver configurada como se segue:

- O privilégio Personalizar os Campos da Página de Detalhes está incorporado na função.
- Uma apresentação de página personalizada está atribuída à função para o tipo de registro.

For more information about personalized page layouts, see the following topics:

- [How Personalized Related Information Layouts Interact with Page Layouts for Roles \(consulte Como as Apresentações das Informações Relacionadas Personalizadas Interagem com as Apresentações de Páginas para Funções na página 1414\)](#)
- [How Personalized Field Layouts Interact with Page Layouts for Roles \(consulte Como as Apresentações de Páginas Personalizadas Interagem com Apresentações de Páginas de Funções na página 1418\)](#)

### 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

Record	Field Name
Address	Description
Address	Comments
Sales Assessment Template	Description
Activity	Next Call
Application	Existing Partnerships
Application	Expected Partnership Benefits
Application	Indexed Long Text
Asset	Description
Book	Description
Dealer Address	Description
Event	Description
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

Record	Field Name
Messaging Plan Item	Audience
Messaging Plan	Audience
Messaging Plan	Comment
Messaging Plan	Description
Messaging Plan Item Relations	Audience
Messaging Plan Item Relations	Synopsis
Objective	Description
Objective	Target Audience
Account Call	Next Call
Account Call	Description
Appointment	Next Call
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

Record	Field Name
Task	Description
Task	Next Call
Partner	Description
Partner Address	Description
Partner Program	Description
Product	Description
Product Indication	Description
Revenue	Description
Account Revenue	Description
Contact Revenue	Description
Opportunity Product Revenue	Description
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

Você pode usar apresentações de página e privilégios de função para limitar os campos que os usuários podem procurar, exibir em listas e exportar. Quando um usuário cria ou refina uma lista de registros ou usa a pesquisa avançada para localizar registros, os privilégios e as apresentações de página atribuídos à função do usuário determinam quais campos o usuário pode pesquisar e exibir, da seguinte forma.

Se o privilégio Todos os campos na pesquisa e nas listas estiver ativado para a função do usuário, então o usuário poderá pesquisar todos os campos de pesquisa disponibilizados na apresentação de pesquisa atribuída à função do usuário para o tipo de registro. Além disso, ao criar ou refinar uma lista, o usuário pode selecionar qualquer campo para exibi-lo como uma coluna na lista de registros que é retornada pela pesquisa.

**OBSERVAÇÃO:** recomendamos que os administradores da empresa não ativem o privilégio Todos os campos na Pesquisa e nas listas para a maioria das funções do usuário. Quando o privilégio não é ativado, os campos que sua empresa não usam não ficam visíveis nas páginas de pesquisa e da lista. Isso reduz a aglomeração e facilita a visualização dos campos para os usuários.

Se o privilégio Todos os campos na pesquisa e nas listas não estiver ativado para a função do usuário, então o usuário poderá pesquisar um campo somente se ele atender a ambos os critérios a seguir:

- O campo é um campo de pesquisa disponível na apresentação de pesquisa atribuída à função de usuário para o tipo de registro.
- O campo está disponível na apresentação da página de Detalhes que é atribuída à função do usuário para esse tipo de registro. Se apresentações de páginas dinâmicas forem definidas para a função, então o campo deverá ser exibido em pelo menos uma das apresentações de páginas dinâmicas.

Além disso, ao criar ou refinar uma lista, o usuário pode selecionar um campo para exibi-lo como uma coluna na lista de registros que é retornada pela pesquisa somente se o campo for exibido em pelo menos uma das apresentações da página de Detalhes, incluindo apresentações de páginas dinâmicas, que são atribuídas à função do usuário para o tipo de registro. Esta restrição também afeta o que o usuário pode exportar em uma lista. Se o privilégio Lista - Exportar campos exibidos estiver ativado na função do usuário, mas o privilégio Lista - Exportar todos os campos não estiver ativado, então o usuário poderá exportar somente os campos exibidos na lista. O usuário não pode exportar todos os campos dos registros na lista.

**OBSERVAÇÃO:** no caso de pesquisas avançadas que os usuários começam no link Avançado em uma lista de registros detalhados de um registro pai, considerações adicionais se aplicam à disponibilidade dos campos de pesquisa e aos campos que podem ser exibidos nos resultados da pesquisa. Para obter mais informações, consulte [Sobre a pesquisa avançada de registros relacionados \(na página 102\)](#).

**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.

**OBSERVAÇÃO:** os usuários não são obrigados a selecionar um campo do tipo caixa de seleção que esteja marcado como Obrigatório. Se quiser que o campo da caixa de seleção tenha o valor Verdadeiro (ou seja, se quiser que a caixa de seleção seja marcada), use as regras de validação de campo no

campo da caixa de seleção. Para obter mais informações, consulte [Sobre gerenciamento de campo \(na página 1289\)](#).

- Select the Read Only check box for any fields that you want to make read only.
- Select the Always On Layout check box for any fields that you do not want users to be able to remove from their layout.

**NOTE:** When you create a new page layout, the Always On Layout check box is selected by default and is read-only for any field that is configured as a required field, unless a default value is configured for the field. If a default value is configured for a required field, then the Always On Layout check box is selected, but you can deselect it. It is also recommended that you select the Always On Layout check box for any fields that are configured as conditionally required. And, if you use or plan to use a dynamic page layout for the record type, then it is recommended that you select the Always On Layout check box for the picklist field that drives the dynamic layout.

For information about the Conditionally Required check box, see About Conditionally Required Fields (consulte [Sobre Campos Incorporados Condicionalmente Obrigatórios](#) na página 1305).

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. Se um valor padrão for configurado para um campo obrigatório, o campo obrigatório poderá aparecer no layout da página. Da mesma forma, você deverá se certificar de que os campos condicionalmente obrigatórios sejam exibidos nos layouts de página relevantes. Caso contrário, os usuários não poderão inserir um valor para esses campos quando eles se tornarem obrigatórios.

- Remove the Description field from your page layout or move the Description field to another area on your page layout.
- Rearrange the information.

**NOTE:** These changes affect all the forms for that record type when a user with an appropriate role views the pages. However, if you update the field layout after a user personalizes the field layout for the record type, then the changes do not apply to the personalized layout. Some fields include a group of fields or multi-line fields. Avoid moving those fields around because the information itself might overlap other fields in the final layout. For this reason, the application does not allow you to move multi-line text fields, such as Description. The application uses an address template that provides the fields specific to each country. For more information, see About Countries and Address Mapping (consulte [Sobre países e mapeamento de endereços](#) na página 1738).

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 \(na página 1350\)](#).

- In the New Record Layout Name field, select a layout to be used in the new record page when users create records from a list of related records, for each of the related record types that support custom layouts for new record pages.

Administrators can create custom layouts for new record pages. If any custom layouts for new record pages have been created for the related record type, then you can select a custom layout from the list.

11 Click Finish.

12 Assign the page layout for this record type to user roles as required, see Adding Roles (consulte [Adicionando Funções](#) na página 1499).

## Customizing Page Layouts for Creating New Records

For many record types, you can create and customize page layouts to be used in the pages where users enter information for new records. For these layouts, you can improve the look-and-feel of Oracle CRM On Demand, allowing users to view only the most relevant and the most frequently used fields for a record type.

In the New Record Layout page you can select which fields appear in the layout, which fields are required, which fields are read-only, and you can rearrange the order of the fields in the layout to meet your business needs.

You can copy or edit an existing layout and then modify it to your requirements.

**NOTE:** The number of characters that you can use in layout names is limited. For more information, see [About Custom Layout Limits \(consulte Sobre os limites de apresentação personalizada na página 1358\)](#).

After you create a layout for a new record page, you can use the Role Management Wizard to assign the layout to the user roles that need to use that layout. When you do so, you can also optionally specify that the layout is to be used only when a user creates a record through the Action bar or the global header. For more information about assigning layouts for new record pages to roles, see Adding Roles (consulte [Adicionando Funções](#) na página 1499).

## 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
No	Yes	Yes	The Detail page layout selected for the related record on the role, unless the user has personalized their Detail page layout, in which case the personalized layout is used
No	No	Not applicable	The Detail page layout selected for the related record on the role, unless the user has personalized their Detail page layout, in which case the personalized layout is used

The following procedure describes how to create or modify a layout for creating new records.

**To create or modify a layout for creating new records**

- 1 In the upper-right corner of any page, click the Admin global link.
- 2 In the Application Customization section, click the Application Customization link.
- 3 In the Record Type Setup section, click the link for the required record type.
- 4 In the Page Layout Management section, click the *record type* New Record Layout link.
- 5 In the New Record Layout page, do one of the following:

- Click Edit or Copy to modify an existing layout.
- Click the New Layout button to create a new layout.

The Page Layout Wizard appears to guide you through the process.

- 6 In Step 1 Layout Name, enter a name for the layout, and a description if required.
- 7 In Step 2 Field Setup, select the field characteristics, as follows:
  - Select the Required check box for any fields that you want to make required.

**NOTE:** Users are not compelled to select a field of type check box field that are marked as Required. If you want the check box field to have a value of True (that is, you want the check box to be selected), then you must use field validation rules on the check box field. For more information, see [About Field Management \(consulte \[Sobre gerenciamento de campo\]\(#\) na página 1289\)](#).

- Select the Read Only check box for any fields that you want to make read only.

For information about the Conditionally Required check box, see [About Conditionally Required Fields \(consulte \[Sobre Campos Incorporados Condicionalmente Obrigatórios\]\(#\) na página 1305\)](#).

- 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. Se um valor padrão for configurado para um campo obrigatório, o campo obrigatório poderá aparecer no layout da página. Da mesma forma, você deverá se certificar de que os campos condicionalmente obrigatórios sejam exibidos nos layouts de página relevantes. Caso contrário, os usuários não poderão inserir um valor para esses campos quando eles se tornarem obrigatórios.

- Remove the Description field from your page layout or make sure the Description field is in the Long Text Field(s) section of your page layout.
- Rearrange the information by moving the fields between sections, as required.

**NOTE:** These changes affect all the forms for that record type when a user with an appropriate role views the pages. Some fields include a group of fields or multi-line fields. Avoid moving those fields around as the information itself might overlap other fields in the final layout.

- 9 Click Finish.

**NOTE:** After you add a layout to the application, you need to make it available to a user role before users can see it. For more information on adding and modifying user roles, see [Adding Roles \(consulte \[Adicionando Funções\]\(#\) na página 1499\)](#).

## Renomeando títulos de seção de campo

Nas páginas Edição e Detalhes do registro, os campos são agrupados em seções. Para usar terminologia que os usuários já estejam familiarizados, você pode renomear os títulos acima dos grupos de campos nas páginas Edição e Detalhes. Em Contas - Página inicial, por exemplo, você pode alterar Informações-chave sobre a conta para Perfil da empresa.

Você não pode renomear seções nas apresentações padrão. Crie uma nova e renomeie as seções na apresentação personalizada.

As seções sem campos não são exibidas na página Detalhes.

**Antes de começar.** Para executar este procedimento, sua função deve incluir o privilégio Personalizar aplicação.

### **Para renomear uma seção**

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2 Na seção Personalização do aplicativo, clique no link Personalização do aplicativo.
- 3 Na seção Configuração do tipo de registro, clique no link para o tipo de registro desejado.
- 4 Na seção Apresentação da página, clique no link Apresentação da página obrigatório.
- 5 Na página *tipo de registro* - Apresentação da página, clique em Editar seções.
- 6 Na lista suspensa Idioma de tradução, selecione o idioma principal para a sua empresa.
- 7 No Nome de exibição, digite o nome que deseja usar.
- 8 (Opcional) Para indicar que um nome atualizado precisa ser traduzido em outros idiomas ativados para a sua empresa, marque a caixa de seleção Para tradução.

**OBSERVAÇÃO:** se desejar exibir esse nome atualizado em outros idiomas ativados, marque a caixa de seleção Para tradução. Nos outros idiomas (ou quando você escolhe outro idioma na lista suspensa Idioma de tradução dessa página), o nome atualizado aparece em azul e entre parênteses até você inserir manualmente as versões traduzidas. Isso ajuda a controlar quais termos precisam ser traduzidos. Se você não selecionar Para tradução, os nomes de exibição anteriores permanecem, não afetados pela alteração feita aqui.

- 9 Para informar manualmente o equivalente traduzido do novo nome:
  - a Na lista suspensa Idioma de tradução, selecione o idioma cuja tradução você deseja informar.
  - b Informe o equivalente traduzido no campo Nome de exibição adequado e clique em Salvar.
  - c Clique no link para retornar à página Campos que você acabou de atualizar e selecione o idioma novamente, se necessário.

O nome traduzido aparece em preto na coluna Nome de exibição.

## Sobre applets da Web personalizados

Os applets Web personalizados permitem que você incorpore conteúdo da Web externo, relatórios e painéis nos seguintes lugares de Oracle CRM On Demand:

- Para applets da Web globais:
  - Barra de ação

**OBSERVAÇÃO:** Para a versão 27 e posterior, isso também pode se referir a applets da Web globais no cabeçalho global, que pode ser configurado como parte de um Layout da barra de ação e do cabeçalho global.

- Minha Página Inicial
- Para applets da Web do tipo de registro:
  - Página inicial do tipo de registro
  - Página de detalhes

**OBSERVAÇÃO:** Para obter mais informações sobre as considerações aplicáveis ao uso do código personalizado no Oracle CRM On Demand, consulte [Considerações importantes para clientes usando código personalizado no Oracle CRM On Demand](#) (consulte [Considerações importantes para clientes usando o código personalizado no Oracle CRM On Demand](#) na página 1432).

É possível criar cinco tipos de applet Web, que permitem incorporar tipos diferentes de conteúdo da Web:

- **Painel.** Usado para incorporar painéis.
- **Feed.** Usado para incorporar feeds RSS. Por exemplo, você pode incorporar um feed de notícias em Minha página inicial.

**Observação:** apenas o padrão RSS 2.0 é suportado.

- **HTML.** Usado para incorporar código HTML. Por exemplo, é possível usar esse applet da Web para incorporar widgets da Web de uma fonte externa com o Google Maps.
- **Relatório.** Usado para incorporar relatórios.
- **URL.** Usado para incorporar o conteúdo disponível na URL especificada em um applet no Oracle CRM On Demand. Por exemplo, você pode ter um applet da Web personalizado na página Detalhes do lead que permite ver uma pesquisa do Google feita para o nome desse lead. Para obter mais informações sobre a padronização de URLs no Oracle CRM On Demand, consulte [Padronização de URL](#) (consulte [Sobre a Padronização de URL](#) na página 1420).

**OBSERVAÇÃO:** Embora seja possível usar um URL para incorporar um relatório ou um painel em um applet Web personalizado, uma guia da Web ou um link da Web do tipo URL, essa funcionalidade não é totalmente suportada e o URL pode não funcionar após uma atualização. Para obter informações sobre o local em que os relatórios e os painéis podem ser incorporados em Oracle CRM On Demand, consulte [Sobre a incorporação de relatórios e painéis em Oracle CRM On Demand](#) (consulte [Sobre a incorporação de relatórios e painéis no Oracle CRM On Demand](#) na página 1327).

É possível adicionar um applet da Web para qualquer tipo de registro para o qual os links Apresentação da página estejam visíveis.

A criação de um applet da Web personalizado em vez de uma guia da Web personalizada tem duas vantagens:

- Um applet da Web personalizado que é exibido em uma página, como Detalhes do lead, permite visualizar os dados na página de detalhes junto com outros dados contextuais. Por outro lado, se seus dados externos forem visualizados com o uso de uma guia da Web, quando você clicar na guia da Web, será direcionado para fora da página de detalhes e redirecionado para a página da guia da Web.
- Sua empresa talvez tenha um grande volume de informações que você deseja exibir, por exemplo, investimentos de carteiras. Com os applets da Web personalizados, você pode mostrar uma grande quantidade de dados de outro site sem precisar carregar informações no Oracle CRM On Demand. O carregamento de muitos dados no Oracle CRM On Demand requer ferramentas de integração para gerenciar diversas colunas de dados.

### Limites para applet da Web personalizado

O número máximo de applets da Web personalizados que podem ser mostrados em um assistente de layout é 200. Esse limite se aplica nos assistentes de layout para Minha página inicial, páginas iniciais de tipo de registro e páginas de detalhes, além da barra de Ação. Os relatórios de página inicial personalizada são incluídos na contagem de applets da Web para os locais da página inicial de tipo de registro e da Minha página inicial.

Esse limite pode afetar os layouts que os usuários finais veem no aplicativo e os assistentes de layout que os administradores usam para criar e editar layouts. Se mais de 200 applets da Web personalizados forem criados para um local (que pode ser a Minha página inicial, a página inicial de tipo de registro, a página de detalhes ou a barra de Ação), na próxima vez que você editar um layout para esse local, somente os 200 applets da Web personalizados recentemente modificados serão mostrados no assistente de layout. Os applets da Web personalizados restantes não serão mostrados, mesmo que esses applets tenham sido anteriormente incluídos na lista de applets exibidos ou na lista de applets disponíveis. Depois que você salvar as suas alterações no layout, qualquer applet não disponível no assistente não estará mais disponível para usuários finais cuja função tenha esse layout, mesmo que o applet tenha sido exibido anteriormente no layout por padrão ou estivesse disponível para os usuários o adicionassem a seus layouts.

### Informações Relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- Criando Applets Web para Tipos de Registros (consulte [Criando Applets da Web para Tipos de Registro](#) na página 1371)
- [Criando applets da Web globais](#) (na página 1430)
- [Criando Applets Web de Painel](#) (na página 1382)
- [Criando Applets da Web em HTML](#) (na página 1377)

- [Criando Applets Web de Relatório \(na página 1380\)](#)
- [Criando Applets da Web de Feed RSS \(na página 1373\)](#)
- [Criando Applets da Web como URL \(na página 1378\)](#)
- [Exemplo de configuração de um applet Web de feed RSS \(na página 1383\)](#)
- [Traduzindo os Applets da Web e os Nomes de Relatórios Personalizados \(consulte \[Traduzindo os Nomes de Applets da Web e de Relatórios Personalizados\]\(#\) na página 1385\)](#)
- [Sobre como desativar código personalizado para usuários \(na página 1371\)](#)

## Sobre como desativar código personalizado para usuários

Quando você está solucionando um problema técnico para um usuário no Oracle CRM On Demand, talvez você queira desativar todo o código personalizado, inclusive o código personalizado em applets da Web personalizados e todas as adições de cabeçalhos HTML personalizadas para esse usuário. Se o problema não ocorrer mais quando o código personalizado estiver desativado, é provável que ele seja a causa do problema. Além disso, se você entrar em contato com a Oracle para obter ajuda, poderá ser solicitado a desativar todo o código personalizado para ajudar na solução do problema.

O campo Ativação do código personalizado no perfil de um usuário permite que administradores desativem todo o código personalizado desse usuário e também ativem o indicador de código personalizado do usuário. Quando o indicador de código personalizado está ativado para um usuário, uma das mensagens a seguir aparece na parte inferior de cada página que o usuário acessa no Oracle CRM On Demand:

- **Código ativo personalizado.** O código personalizado foi detectado e está ativo na página atual.
- **Código personalizado não detectado.** Nenhum código personalizado foi detectado na página atual.
- **Código personalizado desativado.** O código personalizado foi detectado para a página atual, mas está desativado.

Para obter informações sobre as opções que estão disponíveis no campo Ativação do código personalizado, consulte Campos do usuário (consulte [User Fields](#) na página 1465).

**OBSERVAÇÃO:** se você adicionar o campo Ativação do código personalizado à apresentação de página Usuário proprietário de uma função de usuário, os usuários que tiverem essa função poderão desativar o código personalizado e ativar o indicador de código personalizado.

## Sobre o código personalizado no código de origem

Quando o código personalizado está ativo em uma página, ele fica visível no código de origem da página, com comentários para marcar o início e o fim do código personalizado. Quando o código personalizado está desativado, ele não é incluído no código de origem da página. Em vez disso, o código de origem contém um comentário para indicar que o código personalizado está desativado.

## Criando Applets da Web para Tipos de Registro

Você pode incorporar conteúdo externo da Web criando um applet da Web personalizado que aparece na página inicial ou na página de detalhes de um tipo de registro. Você também pode incorporar relatórios e painéis nos applets da Web personalizados para páginas de Detalhes e páginas Iniciais de tipo de registro.

Ao criar um applet da Web, você deve adicioná-lo à apresentação da página inicial ou da página de detalhes. Para que o usuário veja a apresentação dessa página, é necessário atribuir uma função de usuário apropriada.

**Antes de começar.** Para você realizar esse procedimento, sua função deve incluir os privilégios Personalizar aplicativo e Gerenciar applets da Web personalizados. Se a caixa de seleção Ativar Suporte à Tradução de Idioma para Applets da Web estiver selecionada no perfil da empresa, você poderá criar applets apenas se o idioma selecionado no campo Idioma de Tradução for o idioma padrão da empresa.

### *Para criar um novo applet da Web*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Personalização do aplicativo, clique no link Personalização do aplicativo.
- 3 Na seção Configuração do tipo de registro, clique no link para o tipo de registro desejado.
- 4 Na seção Gerenciamento de apresentação de página, clique no link Applet da Web do tipo de registro necessário.
- 5 Na lista Applet do *tipo de registro*, clique em Novo.
- 6 Na página Applet da Web, preencha os seguintes campos.

Campo	Comentários
Nome	Insira um nome. O valor no campo do nome aparece na barra de título da seção Informações relacionadas.
Para tradução	<p>Essa caixa de seleção está disponível apenas se a caixa de seleção Ativar Suporte a Idioma de Tradução para Applets da Web estiver selecionada no perfil da empresa. Quando você cria, pela primeira vez, um applet, a caixa de seleção Para Tradução estará marcada e será apenas para leitura. A caixa de seleção Para Tradução age apenas quando você atualiza um applet existente. Além disso, a caixa de seleção Para Tradução será apenas para leitura se você selecionar qualquer idioma que não o idioma padrão da empresa no campo Idioma de Tradução na lista de applets, antes de editar o applet. Para obter mais informações sobre como traduzir nomes de applets personalizados, consulte Traduzindo Nomes de Applets da Web e de Relatórios Personalizados (consulte <a href="#">Traduzindo os Nomes de Applets da Web e de Relatórios Personalizados</a> na página 1385).</p> <p>Se você alterar o nome de um applet da Web personalizado existente no idioma padrão da empresa, use a caixa de seleção Marcar para Tradução como se segue:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Se desejar que as versões traduzidas do nome sejam substituídas pelo nome atualizado, marque a caixa de seleção Marcar para Tradução.</li> <li>■ Se desejar que as versões traduzidas do nome permaneçam inalteradas, não marque a caixa de seleção Marcar para Tradução.</li> </ul>
Localização	Selecione Página inicial ou Página de detalhes, dependendo do lugar em que o conteúdo externo, o relatório ou o painel aparecerá em uma página inicial ou na página de detalhes.

Campo	Comentários
Colunas	<p><b>OBSERVAÇÃO:</b> este campo somente é aplicável quando o valor da Localização for Página inicial.</p> <p>Especifique a largura do applet, selecionando simples ou dupla no menu Colunas.</p>

Em seguida, preencha os campos de acordo com o tipo de applet desejado, conforme descrito em nos seguintes tópicos:

- [Criando Applets Web de Painel \(na página 1382\)](#)
- [Criando Applets da Web em HTML \(na página 1377\)](#)
- [Criando Applets Web de Relatório \(na página 1380\)](#)
- [Criando Applets da Web de Feed RSS \(na página 1373\)](#)
- [Criando Applets da Web como URL \(na página 1378\)](#)

### **Para tornar o applet da Web visível**

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Personalização do aplicativo, clique no link Personalização do aplicativo.
- 3 Na seção Configuração do tipo de registro, clique no link para o tipo de registro desejado.
- 4 Na seção Apresentação da página, clique no link Apresentação da página obrigatório.
- 5 Na lista Apresentação da página, faça o seguinte:
  - Clique em Editar para modificar a apresentação existente.
  - Clique em Nova apresentação para criar uma nova apresentação.
  - Clique em Copiar para copiar uma apresentação existente.

O Assistente de apresentação de página é exibido e orienta você em todo o processo.

**OBSERVAÇÃO:** o número de etapas no Assistente de apresentação de página pode variar dependendo do link Apresentação da página que foi clicado. Na Etapa 1 - Nome da apresentação, verifique se a apresentação tem um nome e, se necessário, uma descrição.

- 6 Na Etapa 4 - Informações relacionadas:
  - a Mova o novo applet da Web personalizado da lista Informações disponíveis para a lista Informações exibidas.
  - b Clique nas setas para cima e para baixo para posicionar o novo applet da Web personalizado conforme necessário.
  - c Clique em Concluir para criar a nova apresentação.
- 7 Para adicionar a apresentação da página a funções de usuário conforme necessário, consulte [Adicionando funções \(na página 1499\)](#).

### **Tópico Relacionado**

O tópico a seguir fornece um exemplo de criação de um applet Web que exibe um feed RSS do Twitter:

- [Exemplo de configuração de um applet Web de feed RSS \(na página 1383\)](#)

### **Criando Applets da Web de Feed RSS**

Crie este tipo de applet para alimentações de RSS que você deseja incorporar no aplicativo. Configure applets de alimentação de RSS de forma que o conteúdo incorporado seja relevante às funções do usuário.

Você pode permitir que os usuários configurem applets de alimentação de RSS, mas é recomendável que você torne apenas poucos applets configuráveis. Se você adicionar um applet de alimentação de RSS à barra de Ação e disponibilizar os registros em uma guia da Web personalizada, os usuários poderão ler as alimentações de forma mais fácil, porque eles não precisarão navegar em diferentes páginas.

**OBSERVAÇÃO:** Para obter mais informações sobre as considerações aplicáveis ao uso do código personalizado no Oracle CRM On Demand, consulte [Considerações importantes para clientes usando código personalizado no Oracle CRM On Demand](#) (consulte [Considerações importantes para clientes usando o código personalizado no Oracle CRM On Demand](#) na página 1432).

#### ***Para criar um applet de alimentação de RSS***

**OBSERVAÇÃO:** esta é a etapa final da criação de um applet da Web, conforme descrito nos tópicos [Criando Applets da Web para Tipos de Registro](#) (na página 1371) e [Criando Applets da Web Global](#) (consulte [Criando applets da Web globais](#) na página 1430).

Na página Applet da Web, preencha os seguintes campos e clique em Salvar.

Campo	Comentários
Tipo	Selecione Alimentação.

Campo	Comentários
Campos usuário e sistema	<p>Antes de criar um applet Web no Oracle CRM On Demand, considere cuidadosamente como você usará as variáveis de campo do parâmetro como %%%User Id%%%, se o campo contiver caracteres que possam ser de escape como referências de entidade de caractere.</p> <p>Quando você insere variáveis de campo do parâmetro no HTML, os caracteres no nome de campo como &amp; serão de escape como referência de entidade de caractere correspondente, (neste caso &amp;#38;) e o navegador expandirá a referência de entidade para que o caractere mencionado seja exibido. Por exemplo, é possível que você queira criar um applet Web do HTML da página inicial com o nome da empresa: Fabricação A&amp;B. Na lista suspensa Campos do Usuário e do Sistema, é possível escolher o Nome da empresa para inserir a variável: %%%Company name%%%. No momento da execução, a variável terá o valor de Fabricação A&amp;#38;B, que será exibido no navegador como Fabricação A&amp;B. Contudo, as referências de entidade de caractere não serão expandidas no código de JavaScript, por isso, neste caso, coloque a variável em um contexto referenciável, recupere-a do documento DOM e codifique-a conforme a necessidade. As diferenças estão ilustradas no exemplo a seguir do código do HTML de applet Web:</p> <pre data-bbox="418 989 1347 1304"> &lt;span id="companyname" style="display:none" data-value="%%Company name%%"&gt;&lt;/span&gt;  &lt;script type="text/javascript"&gt; var var1 = "%%Company name%%"; var var2 = document.getElementById("companyname").getAttribute("data-value"); &lt;/script&gt; </pre> <p>O valor de var1 é "Fabricação A&amp;#38;B" e o valor de var2 é "Fabricação A&amp;B". Os valores de var1 e var2 são diferentes porque o navegador expandirá referências de entidade em dados e tags HTML, mas não no elemento &lt;script&gt;.</p> <p>Selecione uma opção na lista suspensa Campos usuário e sistema para adicionar campos de parâmetro ao campo URL na posição atual do cursor.</p> <p>Por exemplo, se você escolher ID de usuário da lista suspensa, %%%ID de usuário%%% será inserido. No tempo de execução, este parâmetro será substituído pelo ID de usuário, do usuário que está conectado.</p> <p>Como outro exemplo, se você escolher Nome do Host na lista, %%%Hostname%%% será inserido na posição do cursor. No tempo de execução, esse parâmetro será substituído pelo nome do host do servidor no qual o Oracle CRM On Demand está sendo executado. Isso será útil nas configurações que contêm um URL para o Oracle CRM On Demand, uma vez que não for mais necessário modificar manualmente o nome de host do Oracle CRM On Demand na migração de um ambiente para outro.</p> <p>Para obter mais informações, consulte <a href="#">Campos usuário e sistema (na página 1333)</a>.</p>

Campo	Comentários
Campos <i>Tipo de registro</i>	<p><b>OBSERVAÇÃO:</b> este campo é aplicável somente quando o valor da <i>Localização for Página de detalhes</i>.</p> <p>Coloque o cursor no campo URL no qual você deseja adicionar um parâmetro e selecione o campo que você deseja incluir na lista suspensa.</p> <p>Por exemplo, se você selecionar o campo ID da linha, %%%ID da linha%% será inserido. No tempo de execução, este parâmetro será substituído pelo ID da linha do registro atual.</p>
Funções	<p>Selecione EncodeURL na lista de opções se o URL do Oracle CRM On Demand precisar de mais codificação para exibi-lo corretamente.</p>
URL	<p>Informe o URL que será chamada quando o usuário clicar no hyperlink, como por exemplo, <a href="http://rss.news.yahoo.com/topstories">http://rss.news.yahoo.com/topstories</a>.</p> <p>É necessário incluir <i>http://</i> no URL. Verifique se o URL é um identificador de recurso uniforme (URI) válido. Se não for válido, uma mensagem de erro será exibida em vez do conteúdo incorporado quando um usuário acessar o applet da Web personalizado.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> para obter mais informações sobre a padronização de URLs no Oracle CRM On Demand, consulte <a href="#">Padronização de URL (consulte Sobre a Padronização de URL na página 1420)</a>.</p> <p>Também é possível incluir parâmetros sensíveis contexto neste campo, colocando o cursor no campo URL e selecionando a lista suspensa Campos usuário e sistema. Esta ação coloca um parâmetro de campo no URL (atribuído por %%%fieldname%%), que é substituído pelo valor do campo, com base no registro atual, quando o applet chama o URL de origem.</p> <p>Se você não especificar nenhum URL, o usuário será direcionado a um URL nulo quando você clicar no link.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> cada navegador tem um tamanho máximo de URL. Se você especificar um URL que exceda este tamanho, os usuários visualizarão um comportamento indeterminado do navegador.</p>
Permitir que os usuários substituam o URL	<p>Configurar applets de alimentação de RSS para conteúdo que seja relevante às funções do usuário. Enquanto você puder ativar os usuários para configurar applets de alimentação de RSS, é recomendável que você torne apenas um pequeno número de applets configuráveis.</p>
Abrir registros em	<p>Selecione um valor, dependendo se você quer registros para abrir na janela do navegador atual ou em uma nova janela do navegador. Se quiser adicionar o applet de alimentação de RSS à Barra de Ação, lembre-se de que as alimentações são mais fáceis de ler em uma nova janela do navegador. Esta ação evita que o usuário precise navegar até uma página diferente.</p>

Campo	Comentários
Altura	A altura do applet em pixels.
Ícone Moderno	Clique no ícone Pesquisa (lupa) para selecionar o ícone a ser usado para o applet Web nos temas modernos. O campo Ícone moderno está disponível somente para applets Web que você criar para as páginas Detalhes de tipo de registro.

## Criando Applets da Web em HTML

Crie este tipo de applet para conteúdo incorporado no código HTML para o qual você deseja fazer inclusões.

**OBSERVAÇÃO:** Para obter mais informações sobre as considerações aplicáveis ao uso do código personalizado no Oracle CRM On Demand, consulte [Considerações importantes para clientes usando código personalizado no Oracle CRM On Demand](#) (consulte [Considerações importantes para clientes usando o código personalizado no Oracle CRM On Demand](#) na página 1432).

### Para criar um applet da Web HTML

**OBSERVAÇÃO:** esta é a etapa final da criação de um applet da Web, conforme descrito nos tópicos [Criando Applets da Web para Tipos de Registro](#) (na página 1371) e [Criando Applets da Web Global](#) (consulte [Criando applets da Web globais](#) na página 1430).

Na página Applet da Web, preencha os seguintes campos e clique em Salvar.

Campo	Comentários
Tipo	Selecione HTML.
Campos <i>Tipo de registro</i>	<p><b>OBSERVAÇÃO:</b> este campo é aplicável somente quando o valor da <i>Localização for Página de detalhes</i>.</p> <p>Coloque o cursor no campo HTML do applet da Web no qual você deseja adicionar um parâmetro e, em seguida, selecione o campo que você deseja incluir na lista suspensa.</p> <p>Por exemplo, se você selecionar o campo ID da linha, %%%ID da linha%% será inserido. No tempo de execução, este parâmetro será substituído pelo ID da linha do registro atual.</p>
Adições de título HTML	<p>O HTML que você especifica é usado no atributo src de um elemento &lt;iframe&gt; dentro do código HTML da página à qual você adiciona o applet Web. Todo código que você adicionar ao campo HTML do applet da Web será adicionado ao elemento do &lt;iframe&gt;.</p> <p>É possível incluir referências aos arquivos JavaScript incorporados na seção &lt;head&gt; do HTML neste campo.</p> <p>Não há suporte para a referência a arquivos JavaScript em páginas do Oracle CRM On Demand. Qualquer conteúdo informado é adicionado aos tags &lt;head&gt;.</p>

Campo	Comentários
HTML do applet da Web	O HTML que você especifica é usado no atributo src de um elemento <iframe> dentro do código HTML da página à qual você adiciona o applet Web.  Todo código que você adicionar ao campo HTML do applet da Web será adicionado ao elemento do <iframe>. Qualquer conteúdo informado neste campo é adicionado aos tags <body>.
Sempre executar	Esta caixa de seleção determina se um applet Web personalizado será executado se for minimizado. Esta caixa de seleção estará disponível somente para applets Web que você criar para as páginas Detalhes de tipo de registro na Barra de ação.
Altura	A altura do applet em pixels.
Ícone Moderno	Clique no ícone Pesquisa (lupa) para selecionar o ícone a ser usado para o applet Web nos temas modernos. O campo Ícone moderno está disponível somente para applets Web que você criar para as páginas Detalhes de tipo de registro.

### Criando Applets da Web como URL

Crie este tipo de applet quando quiser incorporar o conteúdo de um URL em um IFrame.

**OBSERVAÇÃO:** Para obter mais informações sobre as considerações aplicáveis ao uso do código personalizado no Oracle CRM On Demand, consulte [Considerações importantes para clientes usando código personalizado no Oracle CRM On Demand](#) (consulte [Considerações importantes para clientes usando o código personalizado no Oracle CRM On Demand](#) na página 1432).

#### Para criar um applet da Web do URL

**OBSERVAÇÃO:** esta é a etapa final da criação de um applet da Web, conforme descrito nos tópicos [Criando Applets da Web para Tipos de Registro](#) (na página 1371) e [Criando Applets da Web Global](#) (consulte [Criando applets da Web globais](#) na página 1430).

Na página Applet da Web, preencha os seguintes campos e clique em Salvar.

Campo	Comentários
Tipo	Selecione o URL.
Campos usuário e sistema	Selecione uma opção na lista suspensa Campos usuário e sistema para adicionar campos de parâmetro de usuário ao campo URL na posição atual do cursor.  Por exemplo, se você escolher ID de usuário da lista suspensa, %%%ID de usuário%% será inserido. No tempo de execução, este parâmetro será substituído pelo ID de usuário, do usuário que está conectado.

Campo	Comentários
	<p>Como outro exemplo, se você escolher Nome do Host na lista, %%%Hostname%% será inserido na posição do cursor. No tempo de execução, esse parâmetro será substituído pelo nome do host do servidor no qual o Oracle CRM On Demand está sendo executado. Isso será útil nas configurações que contêm um URL para o Oracle CRM On Demand, uma vez que não for mais necessário modificar manualmente o nome de host do Oracle CRM On Demand na migração de um ambiente para outro.</p>
Campos <i>Tipo de registro</i>	<p><b>OBSERVAÇÃO:</b> este campo é aplicável somente quando o valor da <i>Localização</i> for <i>Página de detalhes</i>.</p> <p>Coloque o cursor no campo URL no qual você deseja adicionar um parâmetro e selecione o campo que você deseja incluir na lista suspensa.</p> <p>Por exemplo, se você selecionar o campo ID da linha, %%%ID da linha%% será inserido. No tempo de execução, este parâmetro será substituído pelo ID da linha do registro atual.</p>
Funções	<p>Selecione EncodeURL na lista de opções se o URL do Oracle CRM On Demand precisar de mais codificação para exibi-lo corretamente.</p>
URL	<p>Informe o URL que será chamada quando o usuário clicar no hyperlink, como por exemplo, <a href="http://maps.google.com">http://maps.google.com</a>.</p> <p>É necessário incluir a parte <a href="http://">http://</a> do URL. Verifique se o URL é um identificador de recurso uniforme (URI) válido. Se não for válido, uma mensagem de erro será exibida em vez do conteúdo incorporado quando um usuário acessar o applet da Web personalizado.</p> <p>Também é possível incluir parâmetros sensíveis contexto neste campo, colocando o cursor no campo URL e selecionando a lista suspensa Campos usuário e sistema. Esta ação coloca um parâmetro de campo no URL (atribuído pelo %%%fieldname%% %), que é substituído pelo valor do campo, com base no registro atual quando o usuário clicar no valor. Por exemplo, o seguinte URL é aprovada no endereço de remessa para os mapas do Google: <a href="http://maps.google.com/?q=%% %Ship_To_ADDR_Address1%%,+% %%Ship_To_CITY_City%%,+% %%SHIP_LIST_USSTATE%%">http://maps.google.com/?q=%% %Ship_To_ADDR_Address1%%,+% %%Ship_To_CITY_City%%,+% %%SHIP_LIST_USSTATE%%</a></p> <p>Se você não especificar nenhum URL, o usuário será direcionado a um URL nulo quando você clicar no link.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> cada navegador tem um tamanho máximo de URL. Se você especificar um URL que exceda este tamanho, os usuários visualizarão um comportamento indeterminado do navegador.</p>

Campo	Comentários
Sempre executar	Esta caixa de seleção determina se um applet Web personalizado será executado se for minimizado. Esta caixa de seleção estará disponível somente para applets Web que você criar para as páginas Detalhes de tipo de registro na Barra de ação.
Altura	A altura do applet em pixels.
Ícone Moderno	Clique no ícone Pesquisa (lupa) para selecionar o ícone a ser usado para o applet Web nos temas modernos. O campo Ícone moderno está disponível somente para applets Web que você criar para as páginas Detalhes de tipo de registro.

### Criando applets Web de relatório

Crie este tipo de applet quando quiser incorporar um relatório. Você pode especificar filtros que serão aplicados ao relatório em tempo de execução.

**OBSERVAÇÃO:** Para obter informações sobre o local em que os relatórios e os painéis podem ser incorporados em Oracle CRM On Demand, consulte [Sobre a incorporação de relatórios e painéis em Oracle CRM On Demand](#) (consulte [Sobre a incorporação de relatórios e painéis no Oracle CRM On Demand](#) na página 1327).

**Antes de começar.** O relatório que você deseja incorporar no applet Web deve ser armazenado em Pastas compartilhadas, em uma pasta à qual você tenha acesso.

#### Para criar um applet Web de relatório

**OBSERVAÇÃO:** esta é a etapa final da criação de um applet da Web, conforme descrito nos tópicos [Criando Applets da Web para Tipos de Registro](#) (na página 1371) e [Criando Applets da Web Global](#) (consulte [Criando applets da Web globais](#) na página 1430).

■ Na página Applet Web, preencha os seguintes campos e clique em Salvar.

Campo	Comentários
Tipo	Selecione Relatório.
Caminho	Clique no ícone Pesquisa (lupa) e navegue até o relatório desejado em Pastas compartilhadas e clique em OK.  O campo Caminho é preenchido automaticamente depois que você selecionar o relatório.

Campo	Comentários
Exibir Prompts de Relatório	<p>Essa caixa de seleção só estará disponível se você selecionar Relatório no menu Tipo.</p> <p>Se você marcar essa caixa de seleção, todos os prompts configurados para a análise serão exibidos no applet da web personalizado, e os usuários poderão filtrar a análise.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> os applets da web para Relatório na barra Ação não oferecem suporte a prompts. Portanto, essa caixa de seleção não estará disponível se você estiver criando um applet da web do tipo Relatório para a barra Ação.</p>
Parâmetros	<p>(Opcional) Especifique os filtros a serem aplicados ao relatório em tempo de execução.</p> <p>Para obter informações detalhadas sobre como especificar os filtros, consulte <a href="#">Sobre a especificação de filtros para relatórios e painéis incorporados (na página 1328)</a>.</p> <p>Você pode adicionar campos como parâmetros, da seguinte maneira:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Para incluir um campo de usuário ou de sistema em um parâmetro de filtro, coloque o cursor no campo Parâmetros na posição em que o parâmetro será adicionado e selecione o campo a ser incluído na lista Campos usuário e sistema. Para obter informações sobre os campos de usuário e sistema que você pode usar nos parâmetros, consulte Campos de usuário e sistema (consulte <a href="#">Campos usuário e sistema</a> na página 1333).</li> <li>■ (Applets Web somente para páginas de detalhes de tipo de registro) Para incluir um campo do tipo de registro em um parâmetro de filtro, coloque o cursor no campo Parâmetros na posição em que o campo será adicionado e selecione o campo na lista Campos de <i>tipo de registro</i>, em que <i>tipo de registro</i> é o nome do tipo de registro para o qual você está criando o applet.</li> </ul>
Sempre executar	<p>Esta caixa de seleção determina se um applet Web personalizado será executado se for minimizado. Esta caixa de seleção estará disponível somente para applets Web que você criar para as páginas Detalhes de tipo de registro na Barra de ação.</p>
Link Atualizar	<p>Essa caixa de seleção só estará disponível se você selecionar Relatório no menu Tipo.</p> <p>Se essa caixa de seleção tiver sido marcada, o link Atualizar estará disponível no applet da web personalizado, e os usuários poderão atualizar os dados da análise.</p>
Link Imprimir	<p>Essa caixa de seleção só estará disponível se você selecionar Relatório no menu Tipo.</p> <p>Se essa caixa de seleção tiver sido marcada, o link Imprimir estará disponível no applet da web personalizado, e os usuários poderão imprimir a análise.</p>
Link Exportar	<p>Essa caixa de seleção só estará disponível se você selecionar Relatório no menu Tipo.</p> <p>Se essa caixa de seleção tiver sido marcada, o link Exportar estará disponível no applet da web personalizado, e os usuários poderão exportar a análise.</p>

Campo	Comentários
Descrição	(Opcional) Informe uma descrição para o applet.
Altura	Informe a altura do applet em pixels.
Ícone Moderno	Clique no ícone Pesquisa (lupa) para selecionar o ícone a ser usado para o applet Web nos temas modernos. O campo Ícone moderno está disponível somente para applets Web que você criar para as páginas Detalhes de tipo de registro.

**OBSERVAÇÃO:** Para obter mais informações sobre as considerações aplicáveis ao uso do código personalizado no Oracle CRM On Demand, consulte [Considerações importantes para clientes usando código personalizado no Oracle CRM On Demand](#) (consulte [Considerações importantes para clientes usando o código personalizado no Oracle CRM On Demand](#) na página 1432).

### Criando applets Web de painel

Crie este tipo de applet para incorporar um painel. Você pode especificar filtros que serão aplicados aos relatórios no painel em tempo de execução.

**OBSERVAÇÃO:** Para obter informações sobre o local em que os relatórios e os painéis podem ser incorporados em Oracle CRM On Demand, consulte [Sobre a incorporação de relatórios e painéis em Oracle CRM On Demand](#) (consulte [Sobre a incorporação de relatórios e painéis no Oracle CRM On Demand](#) na página 1327).

**Antes de começar.** O painel que você deseja incorporar no applet Web deve ser armazenado em Pastas compartilhadas, em uma pasta à qual você tenha acesso.

#### *Para criar um applet Web de painel*

**OBSERVAÇÃO:** esta é a etapa final da criação de um applet da Web, conforme descrito nos tópicos [Criando Applets da Web para Tipos de Registro](#) (na página 1371) e [Criando Applets da Web Global](#) (consulte [Criando applets da Web globais](#) na página 1430).

- Na página Applet Web, preencha os seguintes campos e clique em Salvar.

Campo	Comentários
Tipo	Selecione Painel.
Caminho	Clique no ícone Pesquisa (lupa) e navegue até o painel desejado em Pastas compartilhadas e clique em OK.  O campo Caminho é preenchido automaticamente depois que você selecionar um painel.

Campo	Comentários
Parâmetros	<p>(Opcional) Especifique os filtros a serem aplicados aos relatórios do painel em tempo de execução. Os filtros são aplicados aos relatórios do painel. Para obter informações detalhadas sobre como especificar os filtros, consulte <a href="#">Sobre a especificação de filtros para relatórios e painéis incorporados (na página 1328)</a>.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Para incluir um campo de usuário ou de sistema em um parâmetro de filtro, coloque o cursor no campo Parâmetros na posição em que o parâmetro será adicionado e selecione o campo a ser incluído na lista Campos usuário e sistema. Para obter informações sobre os campos de usuário e sistema que você pode usar nos parâmetros, consulte Campos de usuário e sistema (consulte <a href="#">Campos usuário e sistema</a> na página 1333).</li> <li>■ (Applets Web somente para páginas de detalhes de tipo de registro) Para incluir um campo do tipo de registro em um parâmetro de filtro, coloque o cursor no campo Parâmetros na posição em que o campo será adicionado e selecione o campo na lista Campos de <i>tipo de registro</i>, em que <i>tipo de registro</i> é o nome do tipo de registro para o qual você está criando o applet.</li> </ul>
Sempre executar	Esta caixa de seleção determina se um applet Web personalizado será executado se for minimizado. Esta caixa de seleção estará disponível somente para applets Web que você criar para as páginas Detalhes de tipo de registro na Barra de ação.
Descrição	(Opcional) Informe uma descrição para o applet Web.
Altura	Informe a altura do applet em pixels.
Ícone Moderno	Clique no ícone Pesquisa (lupa) para selecionar o ícone a ser usado para o applet Web nos temas modernos. O campo Ícone moderno está disponível somente para applets Web que você criar para as páginas Detalhes de tipo de registro.

**OBSERVAÇÃO:** Para obter mais informações sobre as considerações aplicáveis ao uso do código personalizado no Oracle CRM On Demand, consulte [Considerações importantes para clientes usando código personalizado no Oracle CRM On Demand \(consulte Considerações importantes para clientes usando o código personalizado no Oracle CRM On Demand na página 1432\)](#).

### Exemplo de configuração de um applet Web de feed RSS

Este tópico fornece um exemplo de configuração de um applet Web de feed RSS. Você pode usar este recurso de forma diferente, dependendo de seu modelo de negócios. Este exemplo configura um applet Web de feed RSS na página de detalhes do registro de contato para usuários que têm a função Representante comercial. O applet Web exibe as mensagens do Twitter do contato.

O administrador da empresa configura o campo ID do Twitter no tipo de registro de Contato e cria o applet Web do Twitter. Em seguida, o administrador da empresa adiciona o novo campo e o applet Web do Twitter para a apresentação de página da função Representante comercial. Os usuários que têm a função Representante comercial podem inserir o ID do Twitter para um contato na página Detalhes do contato. Quando um usuário (que

tem a função Representante comercial) preenche o campo com o ID do Twitter do contato, o feed RSS do Twitter para o contato aparece no applet Web do Twitter na página Detalhes do contato.

**Antes de começar.** Para configurar o campo de ID do Twitter, criar o applet da Web do Twitter e adicionar o campo e o applet à apresentação da página é necessário ter o privilégio Personalizar Aplicativo na sua função de usuário.

**Para criar um applet Web de feed RSS (Administrador da empresa)**

- 1 Configure o campo ID do Twitter no tipo de registro de Contato, como segue:
    - a No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
    - b Na seção Personalização do aplicativo, clique no link Personalização do aplicativo.
    - c Na seção Configuração de tipos de registro, clique em Contato.
    - d Na seção Gerenciamento de campo, clique em Configuração de campos de contato.
    - e Na página Campos, clique em Novo campo.
    - f Na página Campo de contato - Edição, insira o ID do Twitter no campo Nome de exibição e selecione Texto (curto) no campo Tipo de campo.
    - g Salve suas alterações.
  - 2 Clique no link Personalização do aplicativo Voltar para contato.
  - 3 Crie o applet Web do Twitter, como segue:
    - a Na página Personalização do aplicativo do Contato, na seção Gerenciamento de apresentação de página, clique em Applet Web de contato.
    - b Na página Lista de applets de contato, clique em Novo.
    - c Na página Applet Web de contato, insira os detalhes do applet Web, como segue:
      - Insira um nome para o applet Web, por exemplo, Mensagens do Twitter do contato.
      - No campo Localização, selecione Página de detalhes.
      - No campo Tipo, selecione Mensagens.
      - Nos campos da URL, digite o seguinte: `http://twitter.com/statuses/user_timeline.rss?id=%stTwitter_ID%%&count=10`
      - No campo Permitir que usuários substituam URL, selecione Não.
      - No campo Abrir registros em, selecione Janela atual.
      - No campo Descrição, insira uma descrição, como por exemplo, Mensagens do Twitter do contato.
      - No campo Altura, digite 200.
- OBSERVAÇÃO:** a URL especifica que 10 linhas do feed devem ser mostradas no applet na página Detalhes do contato (contagem=10). Para mostrar 10 linhas, uma altura de 200 pixels é apropriada para o applet. Se quiser que mais 10 linhas de feed apareçam na página Detalhes do contato, altere a URL adequadamente e aumente a altura do applet.
- d Salve suas alterações.
- 4 Clique no link Personalização do aplicativo Voltar para contato.
- 5 Adicione o campo ID do Twitter e o Applet Web na apresentação de página contato da função do usuário, como segue:
  - a Na página Personalização do aplicativo do Contato, na seção Gerenciamento de apresentação de página, clique em Apresentação de página contato.
  - b No menu de nível de registro da apresentação de página que foi atribuída à função Representante comercial, clique em Editar.

- c Na Etapa 3, Disposição do campo, use as setas para mover o campo ID do Twitter da seção Contatos - Campos disponíveis para o campo da seção da página para exibir, por exemplo, seção Principais informações do contato.
- d Na Etapa 4, Informações relacionadas, use as setas para mover o applet Web criado na seção Informações disponíveis para a seção Informações exibidas.
- e Clique em Concluir para salvar suas alterações.

Na próxima vez que um usuário que tem a função Representante comercial editar um registro de contato ou criar um novo registro de contato, ele poderá configurar o feed RSS do Twitter de um contato, conforme descrito no procedimento a seguir.

### **Para configurar o feed RSS do Twitter de um contato (Usuário)**

- 1 Abra um registro de contato existente ou crie e salve um novo contato.
- 2 Na página Detalhes do contato, se o applet de Mensagens do Twitter do contato não for exibido na página, adicione-o como segue:
  - a Clique em Editar Apresentação.
  - b Se a página Apresentação Pessoal abrir, clique em Informações Relacionadas.
  - c Na página Apresentação Pessoal - Informações Relacionadas, use as setas para mover o applet do Feed Entrar em Contato com o Twitter da seção Disponível para a seção Informações Exibidas.
  - d Salve suas alterações.
- 3 Na página Detalhes do contato, clique em Editar.
- 4 Na página Contato - Edição, no campo ID do Twitter, informe o ID do Twitter do contato.
- 5 Salve suas alterações.

As mensagens do Twitter do contato é exibida no applet Mensagens do Twitter do contato na página Detalhes do contato:

### **Traduzindo os Nomes de Applets da Web e de Relatórios Personalizados**

Dependendo da configuração da caixa de seleção Ativar Suporte a Tradução de Idioma para Applets da Web no perfil da empresa, pode ser que você consiga informar nomes traduzidos para os seguintes tipos de applets:

- Applets da Web Personalizados, incluindo applets da Web globais e applets da Web para tipos de registro
- Os applets que exibem relatórios personalizados em páginas iniciais de tipo de registro
- Applets que exibem relatórios personalizados na Minha Página Inicial

Se a caixa de seleção Ativar Suporte a Tradução de Idioma para Applets da Web estiver desmarcada no perfil da empresa, não será possível inserir nomes traduzidos para esses tipos de applets.

Se a caixa de seleção Ativar Suporte de Idioma para Applets da Web estiver marcada no perfil da empresa, o comportamento é como se segue para estes tipos de applets:

- O campo Idioma de Tradução está disponível quando você exibe uma lista dos applets. Você pode criar applets apenas se o idioma selecionado no campo Idioma de Tradução for o idioma padrão da empresa. Depois de você ter criado um novo applet, o nome do applet será exibido em fonte azul e entre parêntesis em todos os idiomas diferentes do idioma padrão da empresa. Em seguida, você pode editar o applet para inserir as versões traduzidas do nome do applet.
- A caixa de seleção Para Tradução está disponível nas páginas em que você edita os applets. Se alterar o nome do applet no idioma padrão da empresa, você poderá usar a caixa de seleção Para Tradução para indicar se as versões traduzidas do nome do applet deverão ser substituídas pelo nome atualizado ou se elas deverão permanecer inalteradas. Se você marcar a caixa de seleção Para Tradução, o nome do applet atualizado será exibido na fonte padrão no idioma padrão da empresa e também será exibido na fonte azul e entre parêntesis em todos os outros idiomas, até você inserir o nome traduzido para o idioma. Se você não

marcar a caixa de seleção Marcar para Tradução ao atualizar o nome do applet no idioma padrão da empresa, o nome do applet será alterado no idioma padrão da empresa, mas os nomes dos applets traduzidos não serão alterados.

**OBSERVAÇÃO:** Quando você cria, pela primeira vez, um applet, a caixa de seleção Para Tradução estará marcada e será apenas para leitura. A caixa de seleção Para Tradução age apenas quando você atualiza um applet existente. Além disso, a caixa de seleção Para Tradução será apenas para leitura se você selecionar qualquer idioma que não o idioma padrão da empresa no campo Idioma de Tradução na lista de applets, antes de editar o applet.

O procedimento a seguir descreve como inserir uma versão traduzida de um nome do applet.

### **Para informar uma versão traduzida de um nome de applet**

- 1 Navegue para a página Lista dos applets.
- 2 Na página Lista dos applets, no campo Idioma de Tradução, selecione o idioma para o qual deseja informar um nome traduzido
- 3 Clique no link Editar do applet.
- 4 No campo Nome, informe o nome traduzido do applet.
- 5 Salve suas alterações.

Repita esse procedimento para cada idioma, conforme necessário.

### **Tópicos relacionados**

- Criando Applets Web para Tipos de Registros (consulte [Criando Applets da Web para Tipos de Registro](#) na página 1371)
- [Criando relatórios personalizados da página inicial](#) (na página 1397)
- [Criando applets da Web globais](#) (na página 1430)
- [Ativando relatórios personalizados em Minha página inicial](#) (na página 1439)

### **Definindo listas de opções em cascata**

As listas de opções em cascata limitam os valores de uma lista de opções, a lista de opções *relacionada*, com base no valor selecionado em outra lista de opções, a lista de opções *principal*. Por exemplo, uma lista de opções principal pode apresentar uma lista de categorias de solicitação de serviço e aproveitar o valor de uma lista de opções relacionada chamada Subcategorias. Quando o usuário selecionar, por exemplo, o valor Instalação para Categoria, a lista de opções Subcategorias será limitada de modo dinâmico para mostrar somente os valores da lista de opções que estão associados à categoria Instalação.

Você pode vincular listas de opções com várias seleções, incluindo campos predefinidos e personalizados da lista de opções, como listas de opções em cascata. Também é possível aninhar listas de opções em cascata para que uma lista de opções relacionada de uma definição de listas de opções em cascata possa ser uma lista de opções principal em outra definição de listas de opções em cascata.

Se tiver várias listas de opções em cascata e se atualizar o valor da lista de opções principal de nível superior, os valores atualizados serão refletidos apenas no primeiro nível do aninhamento, conforme mostrado no seguinte exemplo:

- Você tem uma lista de opções principal em cascata chamada Tipo da Conta e uma lista de opções relacionada chamada Prioridade da Conta.
- Você tem uma segunda lista de opções principal em cascata chamada Prioridade de Conta e uma lista de opções relacionada chamada Categoria de Conta.
- Você tem um registro de Conta com os seguintes valores:
  - **Tipo de conta.** O valor desse campo é Cliente.

- **Prioridade de Conta.** O valor, desse campo é Alto.
- **Categoria de Conta.** O valor desse campo é Platinum.
- Se você atualizar o valor Tipo de Conta para Parceiro, o valor de Prioridade de Conta será automaticamente redefinido. No entanto, o valor Categoria de Conta permanecerá inalterado.

É possível usar campos da lista de opções que contenham valores mapeados para grupos de valores da lista de opções nas listas de opções em cascata. No entanto, em uma definição da lista de opções em cascata, é possível especificar somente um conjunto de relacionamentos entre os valores no campo da lista de opções pai e os valores nos campos da lista de opções relacionados, independentemente de você selecionar um grupo de valores da lista de opções na lista Grupo de valores da lista de opções ao definir a lista de opções em cascata. Para obter mais informações sobre como as listas de opções em cascata funcionam com os grupos de valores da lista de opções, consulte [Sobre as listas de opções em cascata e os grupos de valores da lista de opções](#) (consulte [Sobre listas de opções em cascata e grupos de valores da lista de opções](#) na página 1389). Para obter mais informações sobre os grupos de valores da lista de opções, consulte [Sobre os grupos de valores da lista de opções](#) (consulte [Sobre Grupos de valores da lista de opções](#) na página 1426).

**OBSERVAÇÃO:** Você também pode definir listas de opções em cascata que compartilham a configuração de listas de opções em cascata em um tipo de registro diferente. Para obter mais informações, consulte [Configurando Listas de Opções em Cascata Compartilhadas](#) (na página 1388).

**Antes de começar.** Antes de você criar uma definição de listas de opções em cascata, as listas de opções principal e relacionada devem existir e serem visíveis no layout da página. A lista de opções principal deve ser visível para filtrar os valores da lista de opções relacionada. Para obter informações sobre como criar listas de opções, consulte [Criando e editando campos](#) (na página 1308). Para executar este procedimento, sua função deve incluir o privilégio Personalizar aplicação.

#### ***Para criar uma definição de listas de opções em cascata***

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Personalização do aplicativo, clique no link Personalização do aplicativo.
- 3 Na seção Configuração do tipo de registro, clique no link para o tipo de registro desejado.
- 4 Na seção Listas de opções em cascata, clique no link Listas de opções em cascata desejado.  
Os tipos de registro listados incluem o tipo de registro pai e os tipos de registro relacionados que têm valores da lista de opções. Por exemplo, para oportunidades, existem links para Parceiro da oportunidade e Concorrente da oportunidade.
- 5 Na página Listas de opções em cascata, faça o seguinte:
  - Clique em Editar ou Copiar para modificar uma definição de listas de opções em cascata existente.
  - Clique no botão Novo para criar uma nova definição de listas de opções em cascata.
 O Assistente de listas de opções em cascata orienta você no decorrer do processo.
- 6 Na Etapa 1 - Selecionar listas de opções, selecione uma lista de opções principal e uma lista de opções relacionada.
- 7 Na Etapa 2 - Selecionar valores, você pode:
  - Visualizar as associações existentes entre um valor da lista de opções principal e os valores da lista de opções relacionada. Quando você seleciona um valor na lista Valores disponíveis da lista de opções principal, os valores disponíveis da lista de opções relacionada são mostrados na lista Valores disponíveis da lista de opções relacionada, e os valores que serão exibidos são mostrados na lista Valores exibidos da lista de opções relacionada. Se nenhum valor for especificado na lista Valores exibidos da lista de opções relacionada, todos os valores da lista de opções relacionada serão exibidos quando o valor correspondente na lista de opções principal for selecionado.

**OBSERVAÇÃO:** Se os grupos de valores da lista de opções forem definidos para a sua empresa, para ajudar você a verificar se a configuração da lista de opções em cascata atende corretamente às suas necessidades de negócios, selecione ou destaque o grupo de valores da lista de opções na lista Grupo

de valores da lista de opções. Quando você selecionar um grupo de valores da lista de opções, as listas Valores disponíveis da lista de opções pai e Valores disponíveis da lista de opções relacionada mostrarão somente os valores mapeados para o grupo de valores da lista de opções selecionado.

- Criar uma nova associação. Mova o valor desejado de Valores disponíveis da lista de opções relacionada para Valores exibidos da lista de opções relacionada.
  - Remover uma associação existente. Mova o valor de Valores exibidos da lista de opções relacionada para Valores disponíveis da lista de opções relacionada.
- 8 Se a caixa de seleção Ativar Lista de Opções em Cascata Compartilhada estiver disponível, você poderá, se desejar, definir as listas de opções em cascata para compartilhar a configuração de listas de opções em cascata existentes em um tipo de registro diferente. Para obter mais informações, consulte Configurando Definições de Listas de Opções em Cascata Compartilhadas. A caixa de seleção Ativar Lista de Opções em Cascata Compartilhada estará disponível apenas se a lista de opções pai e relacionadas no tipo de registro atual forem campos de lista de opções personalizados que obtêm seus valores nos campos da lista de opções que são usados em uma definição de listas de opções em cascata em outro tipo de registro.

Se você marcar a caixa de seleção Ativar Lista de Opções em Cascata Compartilhada, a Etapa 2 da página Configuração de Listas de Opções em Cascata mostrará as associações que já estão configuradas nas listas de opções em cascata no tipo de registro de origem e não será possível alterar as associações.

**OBSERVAÇÃO:** Se você desmarcar a caixa de seleção Ativar Lista de Opções em Cascata Compartilhada em uma lista de opções em cascata existente, as associações se tornarão editáveis e as listas de opções em cascata não compartilharão mais a configuração das listas de opções em cascata no outro tipo de registro.

- 9 Na Etapa 3 - Confirmar, você pode confirmar os valores selecionados na lista de opções relacionada para cada valor da lista de opções principal e, em seguida, clicar em Concluir para terminar a definição da relação em cascata entre as listas de opções principal e relacionada.

Ao clicar em Concluir no assistente, você voltará à lista de opções em cascata para o tipo de registro atual.

Depois de clicar em Concluir e adicionar a definição de listas de opções em cascata a uma apresentação de página, ela será ativada automaticamente para todas as funções que incluem essa apresentação.

## Configurando Listas de Opções em Cascata Compartilhadas

No tipo de registro que oferece suporte aos valores da lista de opções de compartilhamento, é possível configurar listas de opções em cascata que compartilham a configuração de listas de opções em cascata existentes em um tipo de registro diferente. O tipo de registro onde as listas de opções em cascata originais são definidas é conhecido como o tipo de registro de origem, e o tipo de registro que compartilha a configuração das listas de opções em cascata originais é conhecido como o tipo de registro de destino.

Por exemplo, talvez seja conveniente configurar listas de opções em cascata no tipo de registro Conta para que elas tenham os mesmos valores da lista de opções e as mesmas associações entre os valores que as listas de opções em cascata que já estão configuradas no tipo de registro Contato. Neste exemplo, o tipo de registro Contato é o tipo de registro de origem e o tipo de registro Conta é o tipo de registro de destino.

Para obter uma lista de tipos de registro que oferecem suporte aos valores da lista de opções de compartilhamento, consulte Criando Campos de Lista de Opções Personalizada com Valores Compartilhados (consulte [Criando Campos Personalizados da Lista de Opções com Valores Compartilhados](#) na página 1320).

Para configurar listas de opções em cascata personalizadas, execute as etapas no procedimento a seguir.

**Antes de começar.** As listas de opções em cascata no tipo de registro de origem já devem estar configuradas.

### **Para configurar listas de opções em cascata compartilhadas**

- 1 Na página Campos para o *tipo de registro* de destino, crie campos de lista de opções personalizada que extraem seus valores dos campos de lista de opções que são usados nas listas de opções em cascata no tipo de registro de origem.

Por exemplo, se as listas de opções em cascata no tipo de registro Contato usarem um campo chamado Classe como a lista de opções pai e um campo chamado Subclasse como a lista de opções relacionada, faça o seguinte no tipo de registro Conta:

- Crie um campo de lista de opções personalizada e configure-o para extrair seus valores do campo Classe no tipo de registro Contato.
- Crie um segundo campo de lista de opções personalizada e configure-o para extrair seus valores do campo Subclasse no tipo de registro Contato.

**OBSERVAÇÃO:** Para obter informações sobre como criar campos de lista de opções que extraem seus valores de outros campos de lista de opções, consulte [Criando Campos de Lista de Opções Personalizada com Valores Compartilhados](#) (consulte [Criando Campos Personalizados da Lista de Opções com Valores Compartilhados](#) na página 1320).

- 2 Na página Personalização do Aplicativo para o *tipo de registro* de destino, clique no link obrigatório Listas de Opções em Cascata e faça o seguinte:
  - a Na Etapa 1 da página Configuração da Lista de Opções em Cascata, nos campos Lista de Opções Principal e Lista de Opções Relacionada, selecione os campos da lista de opções personalizada que você configura na etapa 1 deste procedimento e, se desejar, digite uma descrição das listas de opção em cascata.  
 Certifique-se de que a relação entre a lista de opções principal e a lista de opções relacionada seja igual à relação entre os campos correspondentes no tipo de registro de origem. No exemplo usado anteriormente, o campo Classe é usado como a lista de opções principal nas listas de opções em cascata do tipo de registro Contato, enquanto o campo Subclasse é usado como a lista de opções relacionada. Portanto, nas listas de seleção em cascata do tipo de registro Conta, o campo que extrai seus valores do campo Classe no tipo de registro Contato deve ser a lista de opções principal e o campo que extrai seus valores do campo Subclasse no tipo de registro Contato deve ser a lista de opções relacionada.
  - b Na Etapa 2 da página Configuração da Lista de Opções em Cascata, marque a caixa de seleção Ativar Lista de Opções em Cascata Compartilhada.  
 Depois que você marcar essa caixa de seleção, a página mostrará as associações que já estão configuradas entre os valores principais e os valores relacionados nas listas de opções em cascata do tipo de registro de origem, não sendo possível alterar essas associações.
  - c Clique em Concluir para salvar a definição de listas de opções em cascata.

Se algum dos valores nos campos de origem forem alterados posteriormente, as mesmas alterações serão refletidas automaticamente nos campos de destino. De modo semelhante, se alguma das associações entre os valores principais e os valores relacionados nas listas de opções em cascata do tipo de registro de origem for alterada, as mesmas alterações serão refletidas automaticamente nas listas de opções em cascata do tipo de registro de destino.

Se, posteriormente, você desmarcar a caixa de seleção Ativar Lista de Opções em Cascata Compartilhada nas listas de opções em cascata, as associações entre os valores principais e os valores relacionados se tornarão editáveis, e as listas de opções em cascata não compartilharão mais a configuração das listas de opções em cascata do tipo de registro de origem. Portanto, se alguma das associações for alterada posteriormente nas listas de opções em cascata do tipo de registro de origem, as alterações não serão refletidas nessas listas de opções em cascata. No entanto, os campos da lista de opções personalizada no tipo de registro de destino continuam extraindo seus valores dos campos da lista de opções no tipo de registro de origem, a menos que você mude a configuração dos campos para que eles não extraiam mais seus valores dos campos da lista de opções no tipo de registro de origem.

## Sobre listas de opções em cascata e grupos de valores da lista de opções

É possível usar campos da lista de opções que contenham valores mapeados para grupos de valores da lista de opções nas listas de opções em cascata. No entanto, em uma definição da lista de opções em cascata, é possível especificar somente um conjunto de relacionamentos entre os valores no campo da lista de opções pai e

os valores nos campos da lista de opções relacionados, independentemente de você selecionar um grupo de valores da lista de opções na lista Grupo de valores da lista de opções ao definir a lista de opções em cascata. Se um campo for um campo relacionado em uma definição da lista de opções em cascata e também estiver mapeado para grupos de valores da lista de opções, os valores disponíveis para seleção no campo quando um registro for criado ou atualizado serão filtrados primeiro pelo grupo de valores da lista de opções no registro e, em seguida, pela definição da lista de opções em cascata.

Como exemplo, suponhamos que você defina a seguinte configuração para o tipo de registro Conta:

- Os campos Tipo de conta e Prioridade são vinculados em uma definição da lista de opções em cascata, com o campo Tipo de conta como campo da lista de opções pai.
- Os campos Grupo de valores da lista de opções, Tipo de conta e Prioridade estão presentes no layout da página Detalhes.

Quando o campo Grupo de valores da lista de opções for preenchido em uma conta, os valores disponíveis para seleção nos campos da lista de opções serão os seguintes:

- No campo Tipo de conta, os valores mapeados para o grupo de valores da lista de opções estarão disponíveis para seleção.
- No campo da lista de opções Prioridade, todos os valores mapeados para o grupo de valores da lista de opções estarão disponíveis até que um valor seja selecionado no campo Tipo de conta. Depois que um valor for selecionado no campo Tipo de conta, os valores no campo Prioridade se limitarão aos valores que atenderem aos seguintes critérios:
  - O valor é mapeado para o grupo de valores da lista de opções.
  - O valor é vinculado ao valor no campo Tipo de conta na definição da lista de opções em cascata.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Definindo Listas de Opções em Cascata \(na página 1386\)](#)
- [Sobre os grupos de valores da lista de opções \(consulte \[Sobre Grupos de valores da lista de opções\]\(#\) na página 1426\)](#)
- [Considerações ao configurar grupos de valores da lista de opções \(na página 1427\)](#)
- [Processo de configuração dos grupos de valores da lista de opções \(na página 1428\)](#)
- [Criando grupos de valores da lista de opções \(na página 1428\)](#)
- [Mapeando valores da lista de opções para grupos de valores da lista de opções \(na página 1349\)](#)

## Managing Search Layouts

For most record types you can specify the fields, both standard and custom fields, which users can use when searching for records. You can optionally specify a default value for each of the targeted search fields. Also, you can specify the fields that are displayed in the search results page. You specify the search fields in a search layout, and you assign a search layout for each record type to user roles as required, see [Adding Roles](#) (consulte [Adicionando Funções](#) na página 1499).

You can copy an existing search layout and then modify it to your requirements, or you can edit existing search layouts. The default search layout is read-only. You can copy it, but you cannot delete or edit it. To specify the fields that are used in searches and the fields that are displayed in the search results, you use the Search Layout Wizard.

**NOTE:** There are limits to the number of characters that you can use in search layout names. For more information, see [About Custom Layout Limits](#) (consulte [Sobre os limites de apresentação personalizada](#) na página 1358).

**CAUTION:** When you create or edit a search layout for the User record type, do not add both the Reports To field and the Reports To (Alias) field to the same search layout. If both of these fields were made available on a search

layout, then searches using that search layout would fail. For more information about the Reports To and the Reports To (Alias) fields, see [About the Reports To and Reports To \(Alias\) Fields on User Records \(consulte Sobre os campos Superior hierárquico e Superior hierárquico \(Apelido\) nos registros do usuário na página 1478\)](#).

## Managing the Behavior of Lookup Windows

You can also use the Search Layout Wizard to manage the behavior of Lookup windows and to enable smart-associations. The following options are available for configuring the behavior of the Lookup window for each record type. All of these options are selected in the default search layout:

- **Configure Lookup Window With Default Fields.** If this check box is selected, then a default set of fields is used in single-association and multiassociation Lookup windows for the record type, and in the list of records that opens when a user clicks List Add in a list of related records in a record Detail page. For multiassociation Lookup windows, only the first four of the default fields are used. If you deselect this check box, then the fields that are listed in the Lookup Window Search Results Fields on the search layout are used in the single-association Lookup windows, and the first four of those fields are also displayed in multiassociation Lookup windows and in the list of records that opens when a user clicks List Add in a list of related records in a record Detail page. For more information about the List Add feature, see [Customizing Related Item Layouts \(na página 1350\)](#).

- **Show Search Results When Lookup Window Opens.** If this check box is selected, then the list of available records is displayed in the Lookup window when it is opened. If the check box is deselected, then no records are displayed when the Lookup window is opened.

**NOTE:** If manager visibility is enabled for the company, then the list of records in some Lookup windows can be slow to populate, and in some cases, the Lookup window might time out. To prevent a timeout, deselect the Show Search Results When Lookup Window Opens check box for the record type associated with the Lookup window. The Lookup window then displays no records, and users can specify the search criteria to find the records that they want.

- **Auto-Resolve Enabled.** If this check box is selected, then smart associations are enabled. *Smart associations* in Oracle CRM On Demand are automatic searches that make it easier for users to associate records of different record types, such as account, contact, opportunity, activity, and so on with each other. When smart associations are enabled, users can type all or part of the name of the record that they want to associate with a main record in the appropriate field, and then allow Oracle CRM On Demand to automatically resolve the association. When the user tries to save the changes, Oracle CRM On Demand searches for a match for the name that the user entered. If Oracle CRM On Demand finds a unique match, then the matching record is used, and the user's changes are saved. If Oracle CRM On Demand does not find a match, or if it finds multiple potential matches, then the user is presented with a Lookup window. In the Lookup window, the user can perform additional searches, and then select the appropriate record. If smart associations are not enabled, then users must click the Lookup icon next to a field to open the Lookup window, where they can search for records.
- **Show Context-Sensitive List as Lookup Window Default.** This check box is available only if the Record-Type Lists in Lookup Windows menu is set to Enabled on the company profile. If the Show Context-Sensitive List as Lookup Window Default check box is selected and the record type has one or more context-sensitive lists, then all such lists appear before the other lists in the *record type* List field in the upper-left corner of the Lookup window. Context-sensitive lists are most likely to contain the records that users require. For more information about the *record type* List field and context-sensitive lists, see [Searching for Records in Lookup Windows \(consulte Procurando registros em janelas de pesquisa na página 108\)](#). For more information about the Record-Type Lists in Lookup Windows menu, see [Setting Up Your Company Profile and Global Defaults \(consulte Configurando seu perfil da empresa e os padrões globais na página 1202\)](#).

**OBSERVAÇÃO:** se você marcar Desativado nas Listas de Tipo de Registro no menu Janelas de Pesquisa no perfil da empresa depois de configurar as apresentações de pesquisa, a caixa de seleção Mostrar Lista Sensível ao Contexto como Padrão da Janela de Pesquisa não estará mais disponível no Assistente de apresentação da pesquisa. Além disso, as listas sensíveis ao contexto também não estarão disponíveis nas janelas de pesquisa, e a pesquisa inicial de um registro de determinado tipo nessas janelas será executada

em todos os registros desse tipo que o usuário pode acessar, independentemente de a opção **Mostrar listas sensíveis ao contexto** como padrão da janela de pesquisa ter sido ou não selecionada anteriormente. No entanto, o Oracle CRM On Demand armazena a configuração da caixa de seleção **Mostrar lista sensível ao contexto** como janela de pesquisa padrão para cada apresentação de pesquisa. Se você selecionar posteriormente **Ativado** ou **Misto** nas Listas de Tipos de Registro no menu **Janelas de Pesquisa** no perfil da empresa novamente, a configuração da caixa de seleção **Mostrar Lista Sensível ao Contexto** como **Janela de Pesquisa Padrão** para cada apresentação de pesquisa será restaurada e se tornará efetiva novamente.

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.** No Oracle CRM On Demand, quando você cria uma apresentação de pesquisa para o tipo de registro do Produto no assistente de Apresentação de pesquisa, você pode configurar a apresentação de pesquisa do produto para listar produtos por divisões marcando a caixa de seleção **Configurar janela de pesquisa com divisão** como campo de pesquisa padrão. A exibição de produtos por divisão na janela de pesquisa do produto permite aos usuários executarem uma pesquisa dentro de um conjunto de produtos relevantes e reduz o erro do usuário durante a pesquisa e a seleção em uma lista de produtos. For more information, see *Considerations When Creating Product Search Layouts* (consulte [Considerações ao Criar Layouts de Pesquisa do Produto](#) na página 1395).

If you are creating a search layout and you want to configure the search result page of enhanced keyword search to display specific result fields for the Account, Opportunity, Contact, Appointment, and Task record types, then the following option is available:

- **Configure Enhanced Keyword Search with Selected Search Results Fields.** If this check box is selected, then the fields defined in the search layout are displayed in the search result page for enhanced keyword search. If this check box is deselected, then the key fields for the record type are displayed in the search result page.

If you are creating a search layout and you want to specify the first field in the list of targeted search fields as the default search field in the Lookup window, then the following option is available:

- **First Targeted Search Field as Default Search in Lookups.** If this check box is selected, then the first field in the list of targeted search fields in the search layout is used as the default search field in the Lookup window. If this check box is deselected, then the default search field is the same as the field on which the lookup is mapped.

### Automatically Populated Sort Fields

In the standard application, a sort field is automatically selected when a user creates a new list or performs an advanced search for a single record type. Users can optionally clear the sort field and select up to three sort fields for the new list or the search. If you do not want the default sort field to be automatically selected in the **New List** and **Advanced Search** pages for a record type for a given role, then you must deselect the **Auto-Populate Sort Field** in **New List** and **Advanced Search** check box in the search layout that you assign to that role for the record type.

### Search Layout Features for Advanced Search of Related Records

When you create or edit a search layout, consider your requirements for making fields available as search fields in advanced searches of related records. When determining if a field is available for searching in an advanced search of related records of a given record type, Oracle CRM On Demand uses the following features from the search layout for the record type in certain circumstances:

- The list of available search fields in the search layout.
- The setting of the **Restrict Search to Fields Selected in Related Information Layout** check box in the search layout.

For information about when and how Oracle CRM On Demand uses these features to determine whether a field is available for searching in an advanced search of related records, see [About Advanced Search of Related Records](#) (consulte [Sobre a pesquisa avançada de registros relacionados](#) na página 102).

**Before you begin.** To manage search layouts, your role must include the Customize Application privilege.

The following procedure describes how to create or modify a search layout.

### **To create or modify a search layout**

- 1 In the upper-right corner of any page, click the Admin global link.
- 2 In the Application Customization section, click the Application Customization link.
- 3 In the Record Type Setup section, click the record type for which you want to create or modify a search layout.
- 4 In the *record type* Application Customization page, click the *record type* Search Layout link.
- 5 In the Search Layout list, do one of the following:
  - Click Edit or Copy to modify an existing layout.
  - Click the New Layout button to create a new layout.
  - Click Remove to delete an existing layout not currently assigned to a role.

The Search Layout Wizard guides you through the process.

- 6 In Step 1, Define Layout Name, enter or modify the name and optionally a description for the layout.
- 7 Click Next.

In Step 2, Specify Search Fields, there are three lists:

- **Not Available Search Fields.** This list displays all the fields that will not be available for search.
- **Targeted Search Fields.** This list displays all the fields that are available for targeted search and will be displayed in the Targeted Search applet for the record type in the Action bar. The Targeted Search applet can display a maximum of ten fields. If you add more than ten fields to the list, and try to save the layout, then an error message is displayed. If you use Targeted Search fields, then the following also happens:
  - The fields are available as the prepopulated default fields in the Advanced Search criteria form.
  - The selected fields appear as the prepopulated default fields in the filter criteria when creating or refining lists.
  - The selected fields appear as the set of fields that you can search in the Lookup window.

If no fields are specified in this list, then the record type appears in the Targeted Search applet but no search fields are displayed in the applet.

- **Additional Search Fields.** This list displays the fields that are not displayed in the Targeted Search applet but that are available in other searches, such as advanced search. Indexed fields are displayed in green text. Indexed fields that are case-insensitive are displayed in blue text.

**NOTE:** For optimal performance, use indexed fields when defining your search fields. If either the Targeted Search Fields or Additional Search Fields list contains any fields that are not optimized, then a warning message appears.

You arrange the fields within a list by clicking the up arrow and down arrow, and you move fields between the lists by clicking the right arrow and left arrow, or up arrow and down arrow. The order of the fields in the lists is used in the Targeted Search applet in the Action bar and in the search criteria forms.

**NOTE:** The fields that are displayed in purple text are always case-insensitive. These fields are not optimized for fast searches.

- 8 In Step 2, move the fields to the Not Available Search Fields list, and arrange the fields in the Targeted Search Fields and Additional Search Fields lists, as required.

- 9 (Optional) In Step 2, select or deselect the Restrict Search to Fields Selected in Related Information Layout check box, as necessary, to meet your requirements for making fields available as search fields in advanced searches of related records.

For more information about this check box, see About Advanced Search of Related Records (consulte [Sobre a pesquisa avançada de registros relacionados](#) na página 102).

- 10 (Optional) If you plan to select the First Targeted Search Field as Default Search in Lookups check box in Step 4 of the Search Layout Wizard, then use the up arrow and down arrow to position the first field in the list of targeted search fields as required.
- 11 In Step 2, if you do not want the default sort field to be automatically selected in the New List and Advanced Search pages, then deselect the Auto-Populate Sort Field in New List and Advanced Search check box.
- 12 (Optional) Select the Configure Lookup Window with Division as the Default Search Field check box if you want the search layout window to display products by division.

**NOTE:** This option is only available when specifying a search layout for the Product record type. For more information, see [Considerations When Creating Product Search Layouts](#) (consulte [Considerações ao Criar Layouts de Pesquisa do Produto](#) na página 1395).

- 13 Click Next.

- 14 (Optional) In Step 3, Specify Default Values for Search Fields, enter or select the default values for the search fields.

You can optionally specify a default value for each of the fields in the list of targeted search fields. If you specify a default value for a search field, then that search field is automatically populated with the default value in the Targeted Search applet in the Action bar, in the Advanced Search criteria form, and when users create a new list. The default values are formatted according to the user's locale, and for picklist fields and multi-select picklist fields, the search field is populated with the corresponding picklist value or values for the user's language.

**NOTE:** For the Activity record type, you can specify default values for the search fields in the search layouts for appointments and tasks. The search fields are populated with the default values in the Targeted Search applet in the Action bar and in the Advanced Search criteria form when users search for appointments or tasks. However, you cannot create a search layout for the Activity record type, therefore the search fields are never preselected or populated when users create a new list for the Activity record type.

Setting a default value can help users to search more quickly. For example, if you know that users typically search for active accounts, then you can select Active as the default value for the Status search field in the Account record type.

A filter condition is selected by default for each search field, but you can select a different condition. The field type determines which conditions are available for you to select. For example, for a picklist field, the default condition is Equal To, but you might want to change that to a condition such as Contains At Least One Value, and then enter multiple values separated by commas. For fields of the Check Box type, you can select either Is Checked, which is the default condition, or Is Not Checked. If you clear the condition from a search field, then the default condition for the field type is used. For all types of field other than fields of the Check Box type, users can see the condition as tooltip text when they rest their pointer on a search field in the Action bar. Users can change the value in a search field when they perform a search, and can also change the condition when they perform an advanced search, or a search in a List page or Lookup window.

**NOTE:** When users refine an existing list, the list of search fields and the conditions and values for those search fields are determined by the current list filter.

- 15 Click Next.

In Step 4, Define Search Results Layout, there are three lists:

- **Not Available Search Results Fields.** This list displays all the fields that will not be displayed in the search results.

- **Lookup Window Search Results Fields.** This list displays the fields that will be displayed in the search results for the Lookup window. This list has a limit of nine fields.
- **Additional Search Results Fields.** This list displays the extra fields, in addition to those in the Lookup Window Search Results Fields list, that will be displayed in the search results other than for Lookup window searches.

The total number of fields allowed for the Lookup Window Search Results Fields and the Additional Search Results Fields list is 20, which means the search results cannot display more than 20 columns. For more information about searching for records, see Finding Records (consulte [Localizando Registros](#) na página 79).

**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 \(na página 1350\)](#)
- [Customizing Static Page Layouts \(na página 1359\)](#)
- [Creating Record Homepage Layouts \(consulte \[Criando apresentações de página inicial de registro\]\(#\) na página 1400\)](#)

### Considerações ao Criar Layouts de Pesquisa do Produto

No Oracle CRM On Demand, quando você cria uma apresentação de pesquisa para o tipo de registro do Produto no assistente de Apresentação de pesquisa, você pode configurar a apresentação de pesquisa do produto para listar produtos por divisões marcando a caixa de seleção Configurar janela de pesquisa com divisão como campo de pesquisa padrão. A exibição de produtos por divisão na janela de pesquisa do produto permite aos usuários executarem uma pesquisa dentro de um conjunto de produtos relevantes e reduz o erro do usuário durante a pesquisa e a seleção em uma lista de produtos.

Quando você opta por exibir produtos por divisões na sua apresentação de pesquisa do produto:

- A janela de pesquisa do produto usa o campo Divisão como campo de pesquisa padrão e é pré-preenchida com a divisão principal do usuário caso o usuário tenha uma divisão.
- Se a caixa de seleção Exibir Resultados de Pesquisa quando a Janela de Pesquisa For Aberta estiver marcada, a lista de produtos será exibida e filtrada automaticamente pela divisão principal do usuário. Se o usuário não tiver uma divisão principal, todos os produtos serão exibidos, mas não serão filtrados.

- Se a caixa de seleção Exibir Resultados de Pesquisa quando a Janela de Pesquisa For Aberta não estiver marcada, nenhum produto será exibido na janela de pesquisa do produto.

Quando você opta por não exibir produtos por divisões na sua apresentação de pesquisa do produto:

- A janela de pesquisa do produto usa o campo Nome do produto como campo de pesquisa padrão.
- Se a caixa de seleção Exibir Resultados de Pesquisa quando a Janela de Pesquisa For Aberta estiver marcada, a janela de pesquisa do produto usará o campo Nome do Produto como o campo de pesquisa padrão e todos os produtos serão listados.
- Se a caixa de seleção Exibir Resultados de Pesquisa quando a Janela de Pesquisa For Aberta não estiver marcada, a janela de Pesquisa do Produto usará o campo Nome do Produto como o campo de pesquisa padrão e nenhum produto será listado.

O campo Divisão não é adicionado automaticamente ao applet Pesquisa direcionada. No entanto, você pode adicioná-lo à pesquisa direcionada para que ele seja exibido no applet Pesquisa direcionada na barra de ações.

O usuário não pode procurar a Divisão se ela não estiver listada na lista de Campos de pesquisa não disponíveis. No entanto, ao marcar a caixa de diálogo Configurar janela de pesquisa com divisão como o campo de pesquisa padrão, o usuário pode procurá-la usando apenas uma janela de consulta.

**OBSERVAÇÃO:** quando você marca uma caixa de seleção Configurar Janela de Pesquisa com Divisão como o Campo de Pesquisa Padrão, essa configuração prevalece sobre a caixa de seleção Primeiro Campo de Pesquisa Direcionada como Pesquisa Padrão em Pesquisas. Para obter mais informações sobre como especificar o campo de pesquisa padrão em uma janela de Pesquisa, consulte Gerenciando Layouts de Pesquisa (consulte [Managing Search Layouts](#) na página 1390).

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- Gerenciando Layouts de Pesquisa (consulte [Managing Search Layouts](#) na página 1390)
- Configuração da divisão (na página 1251)

### Gerenciando acesso à lista e ordem da lista

Para cada tipo de registro, é possível especificar as listas que estão disponíveis para cada função, e a ordem em que as listas são exibidas na página inicial do tipo de registro.

Você pode criar uma nova apresentação somente para as funções que ainda não foram personalizadas. Você também pode editar ou excluir apresentações existentes. Não é possível gerenciar o acesso e a ordem das listas privadas do usuário.

#### Antes de começar:

Como você deve selecionar uma função à qual essa personalização se aplique, configure todas as funções antes de iniciar este procedimento. Para realizar o procedimento, a sua função deve incluir os privilégios Personalizar aplicativo e Gerenciamento de listas públicas.

#### Para criar ou modificar o acesso à lista

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Personalização do aplicativo, clique em Personalização do aplicativo.
- 3 Na seção Configuração do tipo de registro, clique no link para o tipo de registro desejado.
- 4 Na seção Acesso e ordem da lista, clique no link Acesso e ordem da lista do *tipo de registro*.
- 5 Na página Apresentação de ordem de lista, faça o seguinte:
  - Clique em Editar ou Copiar para modificar uma apresentação existente.
  - Clique no botão Nova apresentação para criar uma nova apresentação.

- 6 Se estiver criando uma nova apresentação, selecione uma função na lista suspensa Nome da função. Somente as funções que ainda não têm uma apresentação associada estão disponíveis na lista suspensa.
- 7 Mova as listas entre as listas Todas as listas, Listas disponíveis para esta função, Mostrar na lista abreviada conforme necessário.
  - A opção Todas as listas contém todas as listas do tipo de registro, além das listas privadas.
  - A opção Listas disponíveis para esta função contém todas as listas disponíveis para a função selecionada. Estas listas também são exibidas no campo Lista *tipo de registro* nas janelas de pesquisa do tipo de registro.
  - A opção Mostrar na lista abreviada contém as listas exibidas na seção Lista da página inicial, na lista de opções das listas nas páginas da lista para o tipo de registro e no *tipo de registro* do campo Lista nas janelas de pesquisa do tipo de registro. Para obter mais informações sobre o *tipo de registro* do campo Lista, consulte Como procurar registros em janelas de pesquisa (consulte [Procurando registros em janelas de pesquisa](#) na página 108).
- 8 Reorganize a ordem das listas conforme necessário usando as setas direcionais para cima e para baixo.
- 9 Clique em Salvar.

**OBSERVAÇÃO:** após você criar uma apresentação de ordem de lista para uma função em relação a determinado tipo de registro, por padrão, todas as novas listas públicas criadas para esse tipo de registro estarão disponíveis para a função, mas não serão incluídas na lista abreviada de listas dessa função. No entanto, se a sua função de usuário tiver o privilégio Gerenciar Listas Públicas e o privilégio Gerenciar Ordem de Listas de Funções ou o privilégio Personalizar Aplicativo, quando você criar uma nova lista pública ou refinar uma lista existente e salvá-la como uma nova lista pública, poderá adicionar a lista à lista abreviada de listas de uma ou mais funções que já tenham uma apresentação de ordem de lista. Você também poderá optar por tornar a lista indisponível para uma ou mais funções que tenham uma apresentação de ordem de lista. Para obter mais informações, consulte Criando e refinando listas (consulte [Creating and Refining Lists](#) na página 140).

## Criando relatórios personalizados da página inicial

Você pode usar o recurso Relatório personalizado da página inicial para adicionar vários relatórios, tanto predefinidos quanto personalizados, às páginas iniciais de tipo de registro. Com esse recurso, você pode fornecer as informações mais relevantes para usuários diferentes. Por exemplo, você pode configurar a página inicial Solicitação de serviço de um representante do serviço de atendimento ao cliente mostrar um relatório de solicitação de serviço de atendimento ao cliente.

Para alguns tipos de registro, os relatórios padrão são mostrados, por padrão, na página inicial de tipo de registro. Você pode substituir os relatórios padrão por relatórios diferentes ou pode adicionar outros relatórios. Você também pode especificar relatórios de página inicial para os tipos de registro para os quais nenhum relatório é mostrado na página inicial de tipo de registro por padrão.

**OBSERVAÇÃO:** Para obter informações sobre o local em que os relatórios e os painéis podem ser incorporados em Oracle CRM On Demand, consulte Sobre a incorporação de relatórios e painéis em Oracle CRM On Demand (consulte [Sobre a incorporação de relatórios e painéis no Oracle CRM On Demand](#) na página 1327).

Para disponibilizar um relatório predefinido ou personalizado em uma página inicial de tipo de registro, primeiro crie um registro de relatório personalizado de página inicial para o relatório. Quando você cria ou edita os layouts de página inicial para um tipo de registro, todos os registros de relatório personalizado de página inicial criados para o tipo de registro são relacionados na lista Todas as seções, no Assistente de apresentação de página inicial. Em seguida, você pode disponibilizar um relatório em uma apresentação da página inicial do seguinte modo:

- Você pode mover o relatório para uma das listas de seções exibidas por padrão no layout de página inicial, para que qualquer usuário cuja função tenha esse layout veja automaticamente o relatório na sua página inicial de tipo de registro.

- Você pode mover o relatório para a lista de seções disponíveis no layout de página inicial, para que qualquer usuário cuja função tenha esse layout e o privilégio Personalizar páginas iniciais possa adicionar o relatório à página inicial de seu tipo de registro.

Para obter informações sobre a personalização de páginas iniciais, consulte [Criando apresentações de página inicial de registro \(na página 1400\)](#). Para obter informações sobre como criar relatórios personalizados para Minha página inicial, consulte [Ativando relatórios personalizados em Minha página inicial \(na página 1439\)](#).

### Sobre os privilégios de gestão de registros de relatório personalizados da página inicial

Se sua função tiver os privilégios apropriados, você poderá criar registros de relatório personalizados e adicioná-los a layouts de página inicial personalizados para todos os tipos de registro. A tabela a seguir mostra os privilégios necessários para as diversas tarefas envolvidas na disponibilização de um relatório personalizado em uma página inicial.

Tarefa	Privilégio Necessário	Observações
(Opcional) Criar um relatório personalizado e publicá-lo em uma pasta da empresa inteira	Gerenciar relatórios personalizados	Para obter mais informações, consulte Noções Básicas do Analytics (consulte <a href="#">Conceitos básicos do Analytics</a> na página 879).
Criar um registro de relatório personalizado de página inicial	Personalizar Aplicativo Personalizar aplicativo - Gerenciar personalização da página inicial Acessar Pasta migrada compartilhada por toda a empresa	As instruções para essa tarefa são fornecidas neste tópico. O privilégio Acessar Pasta migrada compartilhada por toda a empresa será necessário somente se você quiser adicionar um relatório da Pasta migrada compartilhada por toda a empresa a um relatório personalizado de página inicial.
Adicionar uma seção Relatório personalizado a uma apresentação da página inicial	Personalizar Aplicativo Personalizar aplicativo - Gerenciar personalização da página inicial	Para obter mais informações, consulte <a href="#">Criando apresentações de página inicial de registro (na página 1400)</a> .
Adicionar uma apresentação da página inicial a uma função do usuário	Gerenciar funções e acesso	Para obter mais informações, consulte <a href="#">Adicionando funções (na página 1499)</a> .
(Opcional) Adicionar uma seção Relatório personalizado a uma página inicial ou removê-la (usuário final)	Personalizar Páginas Iniciais	Para obter mais informações, consulte Alterando apresentações da sua página principal (consulte <a href="#">Alterando as apresentações da página inicial</a> na página 817).

#### Antes de começar:

- O relatório que você deseja incorporar em uma página Inicial deve ser armazenado em Pastas compartilhadas, em uma pasta à qual você tenha acesso.

- Se a caixa de seleção Ativar Suporte a Tradução de Idioma para Applets da Web estiver selecionada no perfil da empresa, você poderá criar e personalizar relatórios, apenas se o idioma selecionado no campo Idioma de Tradução for o idioma padrão da empresa.

**Para criar um relatório personalizado da página inicial**

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Personalização do aplicativo, clique no link Personalização do aplicativo.
- 3 Na seção Configuração do tipo de registro, clique no link para o tipo de registro desejado.
- 4 Na seção Gerenciamento de apresentação de página inicial, clique no Relatório personalizado da página inicial do *tipo de registro*.
- 5 Clique em Novo relatório de página inicial.
- 6 Na página Detalhe do relatório personalizado da página inicial, preencha os campos a seguir.

Campo	Comentários
Nome	Informe o nome do relatório personalizado.
Para tradução	<p>Essa caixa de seleção está disponível apenas se a caixa de seleção Ativar Suporte a Idioma de Tradução para Applets da Web estiver selecionada no perfil da empresa. Ao criar um relatório personalizado, a caixa de seleção Marcar para Tradução é selecionada e apenas para leitura. Além disso, a caixa de seleção Marcar para Tradução é apenas para leitura se você selecionar qualquer idioma que não seja o idioma padrão da empresa no campo Tradução na lista de relatórios personalizados, antes de atualizar um relatório personalizado existente.</p> <p>Se você alterar o nome de um relatório personalizado existente no idioma padrão da empresa, use a caixa de seleção Marcar para Tradução como se segue:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Se desejar que as versões traduzidas do nome sejam substituídas pelo nome atualizado, marque a caixa de seleção Marcar para Tradução.</li> <li>■ Se quiser que as versões traduzidas do nome permaneçam inalteradas, não marque a caixa de seleção Marcar para Tradução.</li> </ul> <p>Para obter mais informações sobre como traduzir nomes de relatório personalizados, consulte Traduzindo nomes de applets Web e de relatórios personalizados (consulte <a href="#">Traduzindo os Nomes de Applets da Web e de Relatórios Personalizados</a> na página 1385).</p>
Altura	Selecione Única ou Dupla. Se você definir a altura como Duplo, o relatório terá o dobro da altura das outras seções da página inicial.

Campo	Comentários
Largura	<p>Selecione Única ou Dupla. Se desejar que o relatório abranja a página inicial inteira da esquerda para a direita, defina a largura como Duplo.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> os relatórios que têm o valor do atributo HTML RowSpan superior a 2 às vezes se expandem além do tamanho especificado.</p>
Executar Relatório Imediatamente	Se você marcar essa caixa de seleção, o relatório será executado automaticamente e os usuários não precisarão clicar em um link para atualizar o relatório.

- 1 Clique no ícone Pesquisar (lupa) do campo Caminho do Relatório e navegue até o relatório necessário nas Pastas Compartilhadas.  
O campo Caminho do relatório é preenchido automaticamente depois que você seleciona o relatório.
- 2 Se quiser que prompts configurados para a análise sejam exibidos, de modo que os usuários possam filtrar a análise, marque a caixa de seleção Exibir Prompts de Relatório.
- 3 Especifique se os usuários que exibirem a análise incorporada poderão atualizar, imprimir ou exportar a análise:
  - **Link Atualizar.** Se essa caixa de seleção tiver sido marcada, o link Atualizar estará disponível, e os usuários poderão atualizar os dados da análise.
  - **Link Imprimir.** Se essa caixa de seleção tiver sido marcada, o link Imprimir estará disponível, e os usuários poderão imprimir a análise.
  - **Link Exportar.** Se essa caixa de seleção tiver sido marcada, o link Exportar estará disponível, e os usuários poderão exportar a análise.
- 4 No campo Descrição, informe uma descrição para o relatório personalizado da página inicial.
- 5 Clique em Salvar.

## Criando apresentações de página inicial de registro

Você pode criar apresentações de página inicial personalizadas para todos os tipos de registro. Com esse recurso, é possível fornecer as informações mais relevantes para usuários diferentes, inclusive a exibição de relatórios personalizados em páginas iniciais de tipo de registro. Por exemplo, você pode configurar a página inicial Solicitação de serviço de um representante do atendimento ao cliente para mostrar a tarefa relacionada à solicitação de serviço atual do usuário e um relatório personalizado da solicitação de serviço.

**OBSERVAÇÃO:** se desejar usar um relatório predefinido ou personalizado em uma apresentação de página inicial personalizada, primeiro crie um registro Relatório personalizado da página inicial para o relatório realizando o procedimento descrito em [Criando relatórios personalizados da página inicial \(na página 1397\)](#).

Você pode copiar uma apresentação da página inicial existente e modificá-la de acordo com seus critérios. Você também pode editar apresentações existentes, menos a apresentação padrão de página inicial, que é somente leitura. É possível copiar a apresentação da Página inicial padrão, mas não é possível excluí-la nem editá-la.

**OBSERVAÇÃO:** O número de caracteres usado nos nomes da apresentação da Página inicial é limitado. Para obter mais informações, consulte [Sobre os limites da apresentação personalizada \(consulte Sobre os limites de apresentação personalizada na página 1358\)](#).

Depois de criar uma apresentação da página inicial personalizada, você deve usar o Assistente de gestão de funções para atribuir a apresentação às funções de usuário que precisam usar essa apresentação. Os usuários cuja função inclui o privilégio Personalizar página inicial podem personalizar sua própria apresentação da página

inicial para um tipo de registro. A apresentação personalizada pode exibir todas as seções disponíveis para ela que foram atribuídas à função dos usuários para esse tipo de registro.

**Antes de começar.** Para você realizar esse procedimento, sua função deve incluir os privilégios Personalizar aplicativo e Personalizar aplicativo - Gerenciar personalização da página inicial.

### ***Para criar ou modificar uma apresentação da página inicial***

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Personalização do aplicativo, clique no link Personalização do aplicativo.
- 3 Na seção Configuração do tipo de registro, clique no link para o tipo de registro desejado.
- 4 Na seção Gerenciamento de apresentação de página inicial, clique no link Apresentação da página inicial do *tipo de registro*.
- 5 Na lista Apresentação da página inicial, faça o seguinte:
  - Clique em Editar ou Copiar para modificar uma apresentação existente.
  - Clique no botão Nova apresentação para criar uma nova apresentação.

O Assistente de apresentação de página inicial aparece para orientá-lo no decorrer do processo.
- 6 Na Etapa 1 - Nome da apresentação, insira um nome para a apresentação e uma descrição, se necessário.
- 7 Na Etapa 2 - Apresentação da página inicial, especifique as seções disponíveis e exibidas do seguinte modo:
  - Mova as seções da lista Todas as seções para a lista Seções disponíveis.  
A lista Seções disponíveis inclui as seções que podem ser adicionadas a uma página inicial. Se você não desejar que o usuário adicione uma seção a uma página inicial, deixe a seção em branco na lista Todas as seções.
  - Mova as seções da lista do Lado esquerdo para a lista do Lado direito e reorganize as informações nas duas listas conforme necessário.  
Deixe as seções com largura dupla na lista do Lado esquerdo. Elas são expandidas automaticamente quando a página inicial é exibida.
- 8 Clique em Encerrar.

**OBSERVAÇÃO:** depois de adicionar uma apresentação personalizada da página inicial ao aplicativo, você precisará disponibilizá-la para uma função de usuário para que os usuários possam vê-la. Para obter mais informações sobre como adicionar e modificar funções de usuário, consulte [Adicionando funções \(na página 1499\)](#). Os usuários cuja função tem o privilégio Personalizar página inicial podem editar a apresentação de suas páginas iniciais com qualquer lista ou relatório disponível na apresentação da página inicial atribuída à função deles para o tipo de registro em questão.

## **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:** O número máximo de campos que podem ser auditados para um tipo de registro é mostrado na página Configuração do Campo de Auditoria de cada tipo de registro, mas o valor não pode ser alterado nessa página.

For information about changing the company settings for the audit trail, see [Configuring Company Settings \(na página 1204\)](#).

### 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 \(na página 189\)](#). To make the audit trail records visible to users, you must do the following:

- Add the Audit Trail related information section to the relevant layouts for the record Detail page for a record type.

**NOTE:** The Audit Trail related information section is not available to add to page layouts for the Asset and Revenue record types. Audit trail information for these record types can be viewed in the Master Audit Trail only.

- Update the relevant user access profiles to allow access to the audit trail records. For example, to allow a user to view the audit trail records on accounts, give the user read-only access to the Audit Trail related information type for the Account record type. For more information about access profiles, see [Process of Setting Up Access Profiles \(consulte Processo de configuração de perfis de acesso na página 1522\)](#).

Administrators can also view the full set of audit trail records for all audited record types in the Master Audit Trail, as described in [Reviewing Audit Trail Changes with the Master Audit Trail \(consulte Revisando alterações de trilha de auditoria com a trilha de auditoria principal na página 1261\)](#).

### Record Types Audited by Default

The audit trail is enabled by default for the Opportunity and Service Request record types when a company is first set up. In addition, for certain record types that are industry-specific or specific to Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition, the audit trail is enabled when the record type is enabled for the company. For all of these record types, the audit trail is set up as follows:

- Certain fields are audited. You can add fields to the list of audited fields, and remove fields from the list.

- The option to track the creation of records and the option to track the deletion and restoration of records are selected. You can change these settings.

For the Opportunity and Service Request record types only, the following items are set up by default:

- The Audit Trail related information section is available in the standard Detail page layout.
- All of the standard access profiles provide read-only access to the audit trail records.

The audit trail is also enabled by default for the User record type when a company is first set up. Certain mandatory fields are audited by default. The option to track the creation of records is also selected, and you cannot change this setting.

The following table lists the record types that support the audit trail, and shows whether the audit trail is enabled for the record type by default. It also lists the fields that are audited by default.

**NOTE:** If you remove all fields from the list of audited fields for a record type, and if you also deselect the options to track the creation, deletion, and restoration of records, then the audit trail is disabled for the record type.

Record Type	Audit Trail Enabled by Default?	Default Audited Fields
Account	No	No fields are audited by default.
Account Event	No	No fields are audited by default.
Accreditation	No	No fields are audited by default.
Activity	No	No fields are audited by default.
Address	No	No fields are audited by default.
Allocation	No	No fields are audited by default.
Application	Yes	Annual Revenue, Application ID, Approval Status, Approved Date, Campaign, Current Approver, Email Address, Existing Partnerships, Expected Partnership Benefits, First Name, Last Name, Location, Main Fax (#), Main Phone (#), Name, Number of Employees, Partner, Partner Program, Partner Type, Program Level, Reject Reason, Source, Submission Status, Work Fax (#), Work Phone (#).
Asset	No	No fields are audited by default.
Blocked Product	No	No fields are audited by default.
Broker Profile	No	No fields are audited by default.
Business Plan	No	No fields are audited by default.
Campaign	No	No fields are audited by default.

Record Type	Audit Trail Enabled by Default?	Default Audited Fields
Certification	No	No fields are audited by default.
Claim	No	No fields are audited by default.
Contact	No	No fields are audited by default.
Contact State License	No	No fields are audited by default.
Course	No	No fields are audited by default.
Coverage	No	No fields are audited by default.
Custom Objects 01 or higher	No	No fields are audited by default.
Damage	No	No fields are audited by default.
Deal Registration	Yes	Approval Status, Associated Contact, Associated Customer, Associated Lead, Associated Opportunity, Cell Phone, City, Close Date, Company Name, Country, Currency, Current Approver, Deal Size, Email, Expiration Date, Fax, First Name, Last Name, Name, Originating Partner Account, Partner Program, Postal Code, Principal Partner, Product Interest, Reject Reason, State, Street, Submission Status, Telephone (#), Type.
Dealer	No	No fields are audited by default.
Event	No	No fields are audited by default.
Exam	No	No fields are audited by default.
Financial Account	No	No fields are audited by default.
Financial Account Holder	No	No fields are audited by default.
Financial Account Holding	No	No fields are audited by default.
Financial Plan	No	No fields are audited by default.
Financial Product	No	No fields are audited by default.
Financial Transaction	No	No fields are audited by default.

Record Type	Audit Trail Enabled by Default?	Default Audited Fields
Fund	Yes	Owner, Partner, Status, Target Amount.
Fund Request	Yes	Approved, Claim Decision Date, Claim Req., Due Date, Fund, Granted, Owner, Pre-Approval Date, Pre-Approval Req., Status.
HCP Contact Allocation	No	No fields are audited by default.
Household	No	No fields are audited by default.
Insurance Property	No	No fields are audited by default.
Inventory Audit Report	No	No fields are audited by default.
Inventory Period	No	No fields are audited by default.
Invitee	No	No fields are audited by default.
Involved Party	No	No fields are audited by default.
Lead	No	No fields are audited by default.
Lead Event	No	No fields are audited by default.
MDF Request	Yes	Amount PreApproved, Amount Requested, Approval Status, Claim Decision Date, Claim Status, Fund, Pre-Approval Date, Submission Status, Submitted Date, Total Claim Amount Approved, Total Claim Amount Requested.
Messaging Plan	No	No fields are audited by default.
Messaging Plan Item	No	No fields are audited by default.
Messaging Plan Item Relations	No	No fields are audited by default.

Record Type	Audit Trail Enabled by Default?	Default Audited Fields
Objective	No	No fields are audited by default.
Opportunity	Yes	Close Date, Forecast, Owner, Probability (%), Revenue, Sales Stage.
Opportunity Event	No	No fields are audited by default.
Order	No	No fields are audited by default.
Partner	No	No fields are audited by default.
Partner Program	No	No fields are audited by default.
Plan Account	No	No fields are audited by default.
Plan Contact	No	No fields are audited by default.
Plan Opportunity	No	No fields are audited by default.
Policy	Yes	Face Amount. For more information, see Policy Fields (consulte <a href="#">Campos de apólice</a> na página 763).
Policy Holder	No	No fields are audited by default.
Portfolio	No	No fields are audited by default.
Product Indication	No	No fields are audited by default.
Quote	No	No fields are audited by default.
Revenue	No	No fields are audited by default.
Sample Disclaimer	No	No fields are audited by default.

Record Type	Audit Trail Enabled by Default?	Default Audited Fields
Sample Lot	No	No fields are audited by default.
Sample Request	No	No fields are audited by default.
Sample Request Item	No	No fields are audited by default.
Sample Transaction	No	No fields are audited by default.
Service Request	Yes	Area, Cause, Description, Owner, Priority, Source, Status, Subject, Type.
Signature	Yes	Contact
Social Media	No	No fields are audited by default.
Social Profile	No	No fields are audited by default.
Solution	No	No fields are audited by default.
Special Pricing Request	Yes	Approval Status, Authorized Date, Claim Decision Date, Claim Status, Submission Status, Submitted Date, Total Amount Authorized, Total Amount Requested, Total Claim Amount Approved, Total Claim Amount Req.
User	Yes	<p>Always Send Critical Alerts, Authentication Type, Email, External Identifier for Single Sign-On, Reports To, Role, Status, User Sign In ID.</p> <p><b>NOTE:</b> When the Reports To field on a user record is updated, the value in the Reports To (Alias) field on the record is also updated automatically. Similarly, when the Reports To (Alias) field is updated, the value in the Reports To field is updated automatically. So, an update to either of these fields triggers the creation of an audit trail record.</p>

Record Type	Audit Trail Enabled by Default?	Default Audited Fields
User Partner Admin	No	No fields are audited by default. As a best practice audit the following fields:  Always Send Critical Alerts, Authentication Type, Email, External Identifier for Single Sign-On, Role, Status, User Sign In ID.  <b>NOTE:</b> In the Master Audit Trail, the changes that are made to user records through the partner self-administration pages are displayed with the User Partner Admin record type.
Vehicle	No	No fields are audited by default.

The following considerations apply to fields regarding auditing:

- For the User audit trail, the mandatory fields are displayed in red text in the list of audited fields. You cannot save the User Audit Trail if you remove any of the mandatory fields from the list of audited fields.
- For foreign key fields, the name (not the ID) is stored and displayed in the audit trail. For example, if the Account field on the Opportunity record type is audited, then the audit trail displays the account name instead of the Row ID.
- No address fields are available for any of the auditable record types.
- Picklist fields show the user's language dependent values (LDVs).
- ID columns that are not displayed on the layouts are not available for auditing.

The following procedure describes how to customize the audit trail for a record type.

**Before you begin.** To perform this procedure, your role must include all of the following privileges:

- Customize Application
- Administer Field Audit
- Manage Roles and Access

#### **To customize the audit trail for a record type**

- 1 In the upper-right corner of any page, click the Admin global link.
- 2 In the Application Customization section, click the Application Customization link.
- 3 In the Record Type Setup section, click the link for the required record type.
- 4 In the Field Audit Setup section, click the *record type* Field Audit Setup link.
- 5 (Optional) Select Audit *record type* Record Creation if you want to track the creation of records in the audit trail.
- 6 (Optional) Select Audit *record type* Record Deletion/Restore if you want to track the deletion or restoration of records in the audit trail.
- 7 In the Audit Field Setup page, move fields from the Available fields list to the Audited Fields list as required. An error message is displayed if you exceed the company limit.  
The Available Fields list contains all the standard and custom fields for the record type that are not already audited.
- 8 Click Save.

Auditing of a field becomes effective immediately after it is enabled.

**NOTE:** The Invitee, Account Event, Lead Event, and Opportunity Event record types are child record types of the Event record type. You can customize the audit trail fields and configure the Audit Trail related information sections for these record types through the Application Customization pages for the Event record type. You can add the Audit Trail related information section for the Invitee record type to the Invitee Detail page only. You can add the Audit Trail related information section for the Account Event record type to the Account Event Detail page only. You can add the Audit Trail related information section for the Lead Event record type to the Lead Event Detail page only. You can add the Audit Trail related information section for the Opportunity Event record type to the Opportunity Event Detail page only. Also, to allow users to view the audit trail for invitee records, you must update the relevant access profiles to give users read-only access to the Invitee Audit Trail related item for the Event parent record type. To allow users to view the audit trail for Account Event, Lead Event, and Opportunity Event records, you must update the relevant access profiles to give users read-only access to the Audit Trail related item for the Account Event, Lead Event, and Opportunity Event record types.

## Sobre as informações em campos modificados nos registros

O Oracle CRM On Demand usa os seguintes campos de sistema para armazenar informações sobre a alteração feita mais recentemente em um registro:

- Modificação externa
- Modificação: data
- Modificado por
- Modificação: Data - Externa

Em determinados casos, o Oracle CRM On Demand grava informações em um ou mais desses campos para refletir uma alteração feita no registro não causada por uma ação de usuário explícita. Por esse motivo, é recomendável não confiar nas informações nesses campos para controlar as alterações feitas pelos usuários nos registros. Em vez disso, use o recurso da trilha de auditoria para controlar as alterações feitas pelos usuários em campos específicos nos registros. Para obter informações sobre como personalizar a trilha de auditoria para tipos de registro, consulte Personalizando a trilha de auditoria (consulte [Customizing the Audit Trail](#) na página 1401). Para obter informações sobre como exibir as alterações de configuração de campos, funções e perfis de acesso, consulte Revisando as alterações de configuração de administração na trilha de auditoria (consulte [Revisando as alterações da configuração da administração na trilha de auditoria](#) na página 1262).

Este é um exemplo de uma alteração de sistema feita no campo Modificado por em um registro. Um usuário exclui uma conta vinculada a um registro de contato como conta principal do contato. Quando o registro de conta excluído for expurgado do banco de dados, o link entre a conta excluída e o contato será removido do banco de dados. Depois que o link for removido do banco de dados, na próxima vez que o registro de contato for aberto por qualquer usuário, o Oracle CRM On Demand selecionará outra conta vinculada como conta principal no contato e gravará o ID da conta no campo de conta principal. Ou, se não houver contas vinculadas ao contato, o Oracle CRM On Demand atualizará o registro para refletir isso. Em seguida, o Oracle CRM On Demand atualizará o campo Modificado por com o nome do usuário que abriu o registro de contato.

Além disso, no caso de registros que são de propriedade de um grupo, as informações nos campos do sistema no registro podem ser atualizadas automaticamente depois que um usuário é excluído do grupo. Se o nome do usuário excluído do grupo aparecer no campo Proprietário em um registro compartilhado que seja de propriedade do grupo, o nome no campo Proprietário nesse registro será alterado para o nome de outro membro do grupo depois que o proprietário anterior for excluído do grupo. Quando for feita uma alteração como essa na propriedade de um registro de oportunidade ou de um registro de portfólio, os campos do sistema que armazenam informações sobre a alteração mais recente no registro serão atualizados, e as informações mostrarão que o registro foi atualizado pelo usuário Administrador da Oracle. No entanto, no caso de outros tipos de registro que suportem grupos, os campos do sistema não serão atualizados. Para todos os tipos de registro que suportam grupos, quando o campo é alterado devido ao fato de o usuário ter sido excluído do grupo, a alteração no campo Proprietário no registro compartilhado não é controlada na trilha de auditoria, mesmo que o campo Proprietário esteja configurado para uma auditoria do tipo de registro.

O campo Modificado por em um registro também pode mostrar o nome de um usuário que não tem os privilégios e direitos de acesso necessários para atualizar o registro diretamente. Por exemplo, quando o status de um usuário é alterado de Ativo para Inativo ou de Inativo para Ativo, os valores nos campos Usuários ativos e Usuários inativos na página Perfil da empresa são atualizados. Como resultado das alterações feitas nesses campos, o campo modificado por na página Perfil da empresa é atualizado para mostrar o nome do usuário que atualizou o registro do usuário, mesmo se o usuário que fez essa alteração não tiver o privilégio necessário para atualizar o perfil da empresa.

## Especificando apresentações de páginas dinâmicas

As apresentações dinâmicas simplificam o aplicativo para os usuários finais, permitindo que eles gerenciem somente o subconjunto de informações que é relevante em uma determinada situação. Por exemplo, sua empresa pode rastrear vários tipos de contas diferentes, como contas de cliente, de cliente potencial ou de parceiro. Com o recurso de apresentação de página dinâmica, você pode configurar apresentações diferentes que mostram um conjunto diferente de campos da conta e itens relacionados com base no tipo da conta. Em seguida, é possível associar as diferentes apresentações com uma ou mais funções de usuário. Quando o usuário faz drill-down em um registro de uma determinada conta, é exibida a apresentação da página apropriada com base na função do usuário e no tipo da conta.

Quando você define apresentações de páginas dinâmicas para um tipo de registro, um valor de lista de opções predefinido é usado para acionar a conversão dinâmica das apresentações de página. Especifique uma apresentação de página a ser exibida para cada valor da lista de opções. Assim, os usuários podem ver apresentações de página diferentes para registros diferentes do mesmo tipo, com base no valor da lista de opções selecionado no registro.

**OBSERVAÇÃO:** Ao usar apresentações dinâmicas, não será possível usar os valores da lista de opções que sejam idênticos às IDs das listas de opções internas, pois isso pode resultar em comportamento imprevisível.

Você deve associar suas apresentações de páginas dinâmicas a funções de usuário conforme necessário. Existe uma relação de muitos para muitos entre apresentações de páginas dinâmicas e funções de usuário.

Cada valor da lista de opções tem apenas uma apresentação associada, mas uma apresentação de página pode ser associada a vários valores da lista de opções. Existe um limite de 200 associações entre os valores da lista de opções e as apresentações de página. Não é possível excluir uma apresentação que já está associada a uma função de usuário.

**Cuidado:** é recomendável incluir a lista de opções de orientação em todas as apresentações dinâmicas associadas a uma lista de opções de orientação. Se uma das apresentações atribuídas não tiver a lista de opções de orientação e o valor da lista de opções associado a essa apresentação for selecionado e salvo para um registro, você não verá a lista de opções de orientação na apresentação e, assim, não poderá editar o campo.

A tabela a seguir mostra os valores predefinidos da lista de opções de orientação para cada tipo de registro.

Tipo de Registro	Lista de opções de orientação
Conta	Tipo de Conta
Atividade: compromisso	Tipo
Atividade: tarefa	Tipo
Compromisso	Tipo
Ativo	Tipo de Ativo

Tipo de Registro	Lista de opções de orientação
Plano Comercial	Tipo
Atividade da chamada	Tipo
Campanha	Tipo de Campanha
Contato	Tipo de Contato
Objetos Personalizados 01-03	Tipo
Objetos personalizados 04 ou posteriores	Tipo
Registro de Negócio	Tipo
Concessionária	Status
Evento	Tipo
Fundo	Status
Solicitação de Fundos	Status
Família	Segmento
Relatório de Auditoria do Estoque	Tipo
Lead	Origem do lead
Form. Méd.	Tipo
Resposta ao plano de mensagens	Tipo
Plano de Envio de Mensagens	Tipo
Item do Plano de Envio de Mensagens	Tipo
Relação do item do plano de mensagem	Tipo
Objetivos	Tipo
Oportunidade	Tipo de oportunidade
Receita do Produto da Oportunidade	Tipo

Tipo de Registro	Lista de opções de orientação
Parceiro	Status da Organização do Parceiro
Programa de Parceria	Tipo de Parceiro
Apólice	Linha de Negócio
Carteira	Tipo de Conta
Receita	Tipo
Receita: receita da conta	Tipo
Receita: receita do contato	Tipo
Transação de Amostra	Tipo
Solicitação de Serviço	Tipo
Solução	Status
Tarefa	Tipo
Veículo	Tipo de produto
Informações financeiras do veículo	Tipo de financiamento

O número de caracteres que podem ser usados nos nomes de apresentação da página está limitado. Para obter mais informações, consulte [Sobre os limites da apresentação personalizada](#) (consulte [Sobre os limites de apresentação personalizada](#) na página 1358).

### Apresentações e listas de páginas

Você pode usar apresentações de página e privilégios de função para limitar os campos que os usuários podem procurar, exibir em listas e exportar. Quando um usuário cria ou refina uma lista de registros ou usa a pesquisa avançada para localizar registros, os privilégios e as apresentações de página atribuídos à função do usuário determinam quais campos o usuário pode pesquisar e exibir, da seguinte forma.

Se o privilégio Todos os campos na pesquisa e nas listas estiver ativado para a função do usuário, então o usuário poderá pesquisar todos os campos de pesquisa disponibilizados na apresentação de pesquisa atribuída à função do usuário para o tipo de registro. Além disso, ao criar ou refinar uma lista, o usuário pode selecionar qualquer campo para exibi-lo como uma coluna na lista de registros que é retornada pela pesquisa.

**OBSERVAÇÃO:** recomendamos que os administradores da empresa não ativem o privilégio Todos os campos na Pesquisa e nas listas para a maioria das funções do usuário. Quando o privilégio não é ativado, os campos que sua empresa não usa não ficam visíveis nas páginas de pesquisa e da lista. Isso reduz a aglomeração e facilita a visualização dos campos para os usuários.

Se o privilégio Todos os campos na pesquisa e nas listas não estiver ativado para a função do usuário, então o usuário poderá pesquisar um campo somente se ele atender a ambos os critérios a seguir:

- O campo é um campo de pesquisa disponível na apresentação de pesquisa atribuída à função de usuário para o tipo de registro.
- O campo está disponível na apresentação da página de Detalhes que é atribuída à função do usuário para esse tipo de registro. Se apresentações de páginas dinâmicas forem definidas para a função, então o campo deverá ser exibido em pelo menos uma das apresentações de páginas dinâmicas.

Além disso, ao criar ou refinar uma lista, o usuário pode selecionar um campo para exibi-lo como uma coluna na lista de registros que é retornada pela pesquisa somente se o campo for exibido em pelo menos uma das apresentações da página de Detalhes, incluindo apresentações de páginas dinâmicas, que são atribuídas à função do usuário para o tipo de registro. Esta restrição também afeta o que o usuário pode exportar em uma lista. Se o privilégio Lista - Exportar campos exibidos estiver ativado na função do usuário, mas o privilégio Lista - Exportar todos os campos não estiver ativado, então o usuário poderá exportar somente os campos exibidos na lista. O usuário não pode exportar todos os campos dos registros na lista.

**OBSERVAÇÃO:** no caso de pesquisas avançadas que os usuários começam no link Avançado em uma lista de registros detalhados de um registro pai, considerações adicionais se aplicam à disponibilidade dos campos de pesquisa e aos campos que podem ser exibidos nos resultados da pesquisa. Para obter mais informações, consulte [Sobre a pesquisa avançada de registros relacionados \(na página 102\)](#).

**Antes de começar.** Para você realizar esse procedimento, sua função deve incluir os privilégios Personalizar aplicativo e Personalizar aplicativo - Gerenciar apresentações dinâmicas.

### ***Para criar ou modificar uma apresentação de página dinâmica***

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2 Na seção Personalização do aplicativo, clique no link Personalização do aplicativo.
- 3 Na seção Configuração do tipo de registro, clique no link para o tipo de registro desejado.
- 4 Na seção Gerenciamento de apresentação dinâmica, clique no link Apresentação dinâmica do *tipo de registro*.
- 5 Na lista Apresentação da página dinâmica, faça o seguinte:
  - Clique em Editar ou Copiar para modificar uma apresentação existente.
  - Clique no botão Nova apresentação para criar uma nova apresentação.
 O Assistente de apresentação dinâmica orienta você no decorrer do processo.
- 6 Na Etapa 1 - Nome da apresentação:
  - a Insira um nome para a apresentação dinâmica.
  - b Selecione uma apresentação padrão. Essa apresentação será mostrada como padrão na próxima etapa. O campo Lista de opções de orientação mostra a lista de opções cujos valores determinam qual apresentação é vista pelos usuários.
- 7 Na Etapa 2 - Atribuir apresentações, associe cada valor da lista de opções a um nome de apresentação.
 

**OBSERVAÇÃO:** para cada apresentação de página dinâmica, há um limite de 200 associações entre valores da lista de opções de orientação e apresentações de página.

 A apresentação selecionada é exibida quando um registro tem o valor da lista de opções correspondente.
- 8 Clique em Encerrar.

### **Tópicos relacionados**

Para obter informações sobre como as apresentações de páginas personalizadas interagem com as apresentações de páginas dinâmicas:

- [Como as Apresentações das Informações Relacionadas Personalizadas Interagem com as Apresentações de Páginas para Funções \(na página 1414\)](#)

- Como as Apresentações de Campo Personalizadas Interagem com as Apresentações de Página das Funções (consulte [Como as Apresentações de Páginas Personalizadas Interagem com Apresentações de Páginas de Funções](#) na página 1418)

## **Como as Apresentações das Informações Relacionadas Personalizadas Interagem com as Apresentações de Páginas para Funções**

Cada função de usuário tem um layout de página atribuído para cada tipo de registro. As apresentações de páginas determinam os campos, as seções de páginas e as seções de informações relacionadas que os usuários podem ver nas páginas em que cria, exibem e editam registros dos vários tipos de registros. Os usuários podem personalizar a apresentação das seções de informações relacionadas na página de detalhes de um tipo de registro se o privilégio Personalizar As Informações Relacionadas da Página de Detalhes estiver ativado para sua função de usuário. Os usuários podem mostrar ou ocultar as seções de informações relacionadas e também alterar a ordem em que elas aparecem na página Detalhe.

**OBSERVAÇÃO:** Dependendo da configuração de sua função de usuário, os usuários podem também conseguir personalizar a apresentação dos campos nas páginas de registros. Para obter mais informações, consulte [Como as Apresentações de Campos Personalizadas Interagem com Apresentações de Páginas para Funções](#) (consulte [Como as Apresentações de Páginas Personalizadas Interagem com Apresentações de Páginas de Funções](#) na página 1418).

Se necessário, você pode redefinir qualquer versão personalizada das apresentações de páginas com as configurações padrão de uma função. Para obter mais informações, consulte [Redefinindo Apresentações de Páginas Personalizadas](#) (consulte [Redefinindo apresentações de página personalizadas](#) na página 1526).

## **Como as Apresentações das Informações Relacionadas Personalizadas Interagem com as Apresentações de Páginas Estáticas**

Quando um layout de página estático é utilizado, o usuário vê o mesmo layout para todos os registros de um determinado tipo de registro. Quando um usuário cria uma apresentação personalizada das seções de informações relacionadas para uma apresentação de página de Detalhes estática, o comportamento será como se segue:

- Após o usuário alterar o layout das seções de informações relacionadas na página Detalhe para um tipo de registro, o layout personalizado do usuário será utilizado sempre que o usuário abri-la para um registro desse tipo.
- A apresentação personalizada do usuário das seções de informações relacionadas continua a ser usada para todos os registros do tipo de registro até que ocorra uma das ações a seguir:
  - O usuário edita a apresentação personalizada das seções de informações relacionadas novamente.
  - O usuário redefine a apresentação para a apresentação de página padrão da função do usuário.

**OBSERVAÇÃO:** a restauração de uma apresentação de campo como a apresentação padrão não afeta nenhuma apresentação personalizada das seções de informações relacionadas. De maneira semelhante, a restauração de uma apresentação personalizada de seções de informações relacionadas como a apresentação padrão não afeta nenhuma apresentação de campo personalizada do tipo de registro.

- O administrador da empresa redefine a apresentação de página da função do usuário para a apresentação de página padrão.

**OBSERVAÇÃO:** se um administrador redefinir a apresentação de página de um tipo de registro como a apresentação padrão de uma função, todas as apresentações de campo personalizadas e todas as apresentações personalizadas das seções de informações relacionadas desse tipo de registro serão restauradas como o padrão para os usuários que têm essa função. No entanto, se um administrador atribuir uma nova apresentação de página de um tipo de registro a uma função, todos os usuários que têm essa atribuição verão a nova apresentação de campo do tipo de registro, mas continuarão a ver as apresentações personalizadas das seções de informações relacionadas do tipo de registro, até restaurarem suas apresentações de informações relacionadas como a apresentação padrão.

- Se o administrador da empresa fizer alterações nas listas de seções de informações relacionadas disponíveis e exibidas em uma apresentação de página padrão para a função de usuário, o comportamento será conforme a seguir:
  - Se o administrador da empresa mover a seção de informações relacionadas que estava indisponível anteriormente para a lista das seções exibidas ou para a lista de seções disponíveis na apresentação de página padrão, a seção não será exibida automaticamente na apresentação personalizada correspondente do usuário. Se o usuário desejar que a nova seção disponível seja exibida, ele deverá editar a apresentação personalizada para adicionar a seção à lista de seções exibidas
  - Se o administrador da empresa remover a seção de informações relacionadas da lista de seções disponíveis para a lista de seções disponíveis da apresentação de página padrão e se essa seção já estiver exibida na apresentação personalizada de um usuário, a seção continuará a ser exibida para o usuário, até que ele mova a seção da lista de seções exibidas da apresentação personalizada ou redefina a apresentação para como a apresentação padrão.
  - Se o administrador da empresa mover uma seção de informações relacionadas para a lista de seções não disponíveis na apresentação de página padrão e se essa seção já estiver exibida na apresentação personalizada de um usuário, a seção continuará a ser exibida na página de detalhes desse usuário. No entanto, na próxima vez em que o usuário editar a apresentação personalizada da página Detalhes, a seção não aparecerá mais na lista das seções exibidas para a apresentação e depois que o usuário clicar em Salvar na página Informações pessoais - Apresentação, a seção indisponível será removida da apresentação e não será mais exibida na página Detalhes de registro.

### **Como as Apresentações de Informações Relacionadas Personalizadas Interagem com as Apresentações de Páginas Dinâmicas**

Para alguns tipos de registro, os administradores da empresa poderão criar layouts de página dinâmicos. Nos layouts de página dinâmicos, um valor da lista de opções em um campo no registro será utilizado para determinar a representação dinâmica do layout de página para o registro. Por exemplo, sua empresa deseja que os usuários visualizem um determinado layout para as páginas Detalhe das contas em que o tipo de conta é Cliente e poderá desejar que os usuários visualizem um layout de página diferente das contas em que o tipo de conta é Concorrente. Neste caso, o administrador da empresa poderá configurar um layout de página dinâmico para a página Detalhes da conta e atribuí-lo às funções de usuário conforme necessário.

Quando são utilizadas apresentações dinâmicas, a caixa de seleção Ativar Personalização de Apresentações de Páginas Dinâmicas no perfil da empresa determina se um usuário pode criar apenas uma apresentação personalizada das seções de informações relacionadas para um tipo de registro ou pode criar várias apresentações personalizadas para um tipo de registro. O comportamento da caixa de seleção Ativar personalização de layouts de página dinâmicos individuais é o seguinte:

- Se a caixa de seleção Ativar Personalização de Apresentações de Páginas Dinâmicas Individuais for desmarcada no perfil da empresa, o usuário poderá criar apenas uma apresentação personalizada das seções de informações relacionadas para um tipo de registro. O layout personalizado do usuário das seções de informações relacionadas é utilizado para a página Detalhe de todos os registros desse tipo de registro, independente do valor no campo da lista de opções que determina a renderização dinâmica do layout da página.

Por exemplo, assegurar que um layout dinâmico seja utilizado para o tipo de registro da Conta, conforme descrito anteriormente. Se um usuário alterar o layout das seções de informações relacionadas enquanto trabalhar na página Detalhe de uma conta que tenha tipo de conta Concorrente, o layout personalizado das seções de informações relacionadas será utilizado na página Detalhe de todos os registros de conta, independente do tipo.

Após o layout ter sido personalizado, quaisquer alterações adicionais feitas pelo usuário no layout personalizado serão refletidas na página Detalhe para todos os registros daquele tipo. Se o usuário redefinir a apresentação das seções de informações relacionadas do tipo de registro como a apresentação padrão da função do usuário, as apresentações de páginas dinâmicas para o tipo de registro serão usadas para as páginas Detalhes do registro.

Por exemplo, assegurar que um layout dinâmico seja utilizado para o tipo de registro da Conta, conforme descrito anteriormente. Depois que um usuário tiver redefinido a apresentação das seções de informações relacionadas do tipo de registro Conta com a apresentação padrão da função do usuário, a apresentação de página dinâmica adequada para o tipo de conta, Concorrente ou Cliente, será usada.

- Se a caixa de seleção Ativar Personalização de Apresentações de Páginas Dinâmicas Individuais estiver marcada no perfil da empresa, o usuário poderá optar por criar uma apresentação personalizada para cada um dos valores no campo da lista de opções que determina a renderização dinâmica da apresentação da página. O layout personalizado do usuário para um valor da lista de opções será utilizado cada vez que o usuário abrir um registro deste tipo no qual o valor da lista de opções foi selecionado.

Depois de o usuário ter criado uma apresentação pessoal das seções de informações relacionadas para um valor de lista de opções, ele poderá alterar a apresentação personalizada novamente ou poderá criar apresentações personalizadas para outros valores da lista de opções. O usuário também pode optar por redefinir as apresentações das seções de informações relacionadas para todos os valores de listas de opções como as apresentações de páginas padrão.

Independentemente da configuração na caixa de seleção Ativar Personalização de Apresentações de Páginas Dinâmicas Individuais no perfil da empresa, a interação entre as apresentações personalizadas de um usuário das seções de informações relacionadas e as apresentações de páginas da função do usuário é como se segue:

- Se o administrador da empresa fizer alterações nas listas de seções de informações relacionadas disponíveis e exibidas em uma apresentação de página padrão para a função de usuário, o comportamento será conforme a seguir:
  - Se o administrador da empresa mover a seção de informações relacionadas que estava indisponível anteriormente para a lista das seções exibidas ou para a lista de seções disponíveis na apresentação de página padrão, a seção não será exibida automaticamente na apresentação personalizada correspondente do usuário. Se o usuário desejar que a nova seção disponível seja exibida, ele deverá editar a apresentação personalizada para adicionar a seção à lista de seções exibidas
  - Se o administrador da empresa remover a seção de informações relacionadas da lista de seções disponíveis para a lista de seções disponíveis da apresentação de página padrão e se essa seção já estiver exibida na apresentação personalizada de um usuário, a seção continuará a ser exibida para o usuário, até que ele mova a seção da lista de seções exibidas da apresentação personalizada ou redefina a apresentação para como a apresentação padrão.
  - Se o administrador da empresa mover uma seção de informações relacionadas para a lista de seções não disponíveis na apresentação de página padrão e se essa seção já estiver exibida na apresentação personalizada de um usuário, a seção continuará a ser exibida na página de detalhes desse usuário. No entanto, na próxima vez em que o usuário editar a apresentação personalizada da página Detalhes, a seção não aparecerá mais na lista das seções exibidas para a apresentação e depois que o usuário clicar em Salvar na página Informações pessoais - Apresentação, a seção indisponível será removida da apresentação e não será mais exibida na página Detalhes de registro.

### **Sobre como alterar a opção Ativar personalização de layouts de página dinâmicos individuais**

Os administradores da empresa podem alterar a definição da caixa de seleção Ativar personalização de layouts de página dinâmicos individuais no perfil da empresa. Se alterar a configuração da caixa de seleção, as apresentações das seções de informações relacionadas que os usuários veem podem ser afetadas. O comportamento visto pelo usuário quando a definição for alterada dependerá do seguinte:

- Se a caixa de seleção tiver sido marcada anteriormente, permitindo, assim, que o usuário crie apresentações personalizadas de seções de informações relacionadas para um tipo de registro.
- Se o usuário tiver criado anteriormente uma única apresentação personalizada ou várias apresentações personalizadas de seções de informações relacionadas para páginas em que apresentações dinâmicas são usadas.

A tabela a seguir mostrará o comportamento visto pelo usuário quando a caixa de seleção Ativar personalização de layouts de página dinâmicos individuais, que estiver desmarcada no momento, for marcada.

O usuário criou anteriormente um único layout personalizado para um tipo de registro?	O usuário criou anteriormente layouts personalizados de valores da lista de opções individuais para algum tipo de registro?	Comportamento após a caixa de seleção ser marcada
Sim	Não	O usuário verá o conjunto de layouts de página dinâmicos padrão atribuídos à função para o tipo de registro.
Sim	Sim	O usuário verá as apresentações de páginas personalizadas que ele criou anteriormente para os valores da lista de opções individuais.
Não	Não	O usuário verá o conjunto de layouts de página dinâmicos padrão atribuídos à função para o tipo de registro.
Não	Sim	O usuário verá as apresentações de páginas personalizadas que ele criou anteriormente para os valores da lista de opções individuais.

A tabela a seguir mostrará o comportamento visto pelo usuário quando a caixa de seleção Ativar personalização de layouts de página dinâmicos individuais, que estiver marcada no momento, for desmarcada.

O usuário criou anteriormente um único layout personalizado para um tipo de registro?	O usuário criou anteriormente layouts personalizados de valores da lista de opções individuais para algum tipo de registro?	Comportamento após a caixa de seleção ser desmarcada
Sim	Não	O usuário verá a única apresentação personalizada que ele criou anteriormente.
Sim	Sim	O usuário verá a única apresentação personalizada que ele criou anteriormente.

O usuário criou anteriormente um único layout personalizado para um tipo de registro?	O usuário criou anteriormente layouts personalizados de valores da lista de opções individuais para algum tipo de registro?	Comportamento após a caixa de seleção ser desmarcada
Não	Não	O usuário verá o conjunto de layouts de página dinâmicos padrão atribuídos à função para o tipo de registro.
Não	Sim	O usuário verá o conjunto de layouts de página dinâmicos padrão atribuídos à função para o tipo de registro.

**OBSERVAÇÃO:** Se as apresentações personalizadas criadas anteriormente por seus usuários forem diferentes das apresentações padrão atuais, pode ser necessário redefinir as apresentações de páginas de uma função com as apresentações padrão, depois de ter alterado as configurações da caixa de seleção Ativar Personalização de Apresentações de Páginas Dinâmicas Individuais terem sido alteradas. No entanto, redefinir as apresentações de páginas de uma função redefina todas as apresentações de campos personalizadas com a apresentação padrão, além de redefinir as apresentações das seções de informações relacionadas. Como alternativa, você pode recomendar que os usuários redefinam suas apresentações das seções de informações relacionadas como o padrão.

### Tópicos relacionados

Para obter mais informações sobre os layouts de página, consulte os seguintes tópicos:

- Personalizando apresentações de páginas estáticas (consulte [Customizing Static Page Layouts](#) na página 1359)
- [Especificando apresentações de páginas dinâmicas](#) (na página 1410)
- [Redefinindo apresentações de página personalizadas](#) (na página 1526)
- Como as Apresentações de Campo Personalizadas Interagem com as Apresentações de Página das Funções (consulte [Como as Apresentações de Páginas Personalizadas Interagem com Apresentações de Páginas de Funções](#) na página 1418)

### Como as Apresentações de Páginas Personalizadas Interagem com Apresentações de Páginas de Funções

Os usuários podem personalizar a apresentação de campo da página de detalhes de um tipo de registro quando sua função de usuário estiver configurada como se segue:

- O privilégio Personalizar os Campos da Página de Detalhes está incorporado na função.
- Uma apresentação de página personalizada está atribuída à função para o tipo de registro.

**OBSERVAÇÃO:** se a apresentação padrão for atribuída a uma função para um tipo de registro, os usuários não poderão personalizar a apresentação do campo desse tipo de registro. Além disso, não é possível configurar uma função de usuário para que os usuários possam personalizar algumas, mas não todas, as apresentações de páginas personalizadas atribuídas à sua função. Se a função do usuário incluir o privilégio Personalizar Página de Detalhes - Campos, os usuários que têm essa função poderão personalizar todas as apresentações de páginas personalizadas atribuídas à função.

Quando você configura apresentações de páginas personalizadas, pode especificar que certos campos devem sempre ser exibidos na apresentação. Com a exceção de campos obrigatórios e dos campos que você especifica, que devem sempre ser exibidos na apresentação, os usuários podem mostrar ou ocultar os campos em sua apresentação personalizada. Os usuários também podem alterar a ordem na qual os campos são exibidos na página de Detalhes. Os usuários não podem adicionar nenhum campo que não seja exibido na apresentação padrão à sua apresentação personalizada. Os usuários podem personalizar as apresentações de campo para apresentações dinâmicas e estáticas.

**OBSERVAÇÃO:** dependendo da configuração de sua função de usuário, os usuários também podem conseguir personalizar a apresentação das seções de informações relacionadas nas páginas de Detalhes do registro. Para obter mais informações, consulte [Como as Apresentações de Informações Relacionadas Personalizadas Interagem com as Apresentações de Páginas de Funções](#) (consulte [Como as Apresentações das Informações Relacionadas Personalizadas Interagem com as Apresentações de Páginas para Funções](#) na página 1414).

Depois de um usuário ter criado uma apresentação de campo personalizada, esse layout será usado toda vez que o usuário abrir ou editar um registro desse tipo, até que uma das ações a seguir ocorra:

- O usuário altera a apresentação de campo novamente.
- O usuário restaura a apresentação de campo padrão para a página.

**OBSERVAÇÃO:** a restauração de uma apresentação de campo como a apresentação padrão não afeta nenhuma apresentação personalizada das seções de informações relacionadas. De maneira semelhante, a restauração de uma apresentação personalizada de seções de informações relacionadas como a apresentação padrão não afeta nenhuma apresentação de campo personalizada do tipo de registro.

- O administrador redefine a apresentação de página da função de usuário como a apresentação padrão ou atribui uma apresentação diferente à função para esse tipo de registro.

**OBSERVAÇÃO:** se um administrador redefinir a apresentação de página de um tipo de registro como a apresentação padrão de uma função, todas as apresentações de campo personalizadas e todas as apresentações personalizadas das seções de informações relacionadas desse tipo de registro serão restauradas como o padrão para os usuários que têm essa função. No entanto, se um administrador atribuir uma nova apresentação de página de um tipo de registro a uma função, todos os usuários que têm essa atribuição verão a nova apresentação de campo do tipo de registro, mas continuarão a ver as apresentações personalizadas das seções de informações relacionadas do tipo de registro, até restaurarem suas apresentações de informações relacionadas como a apresentação padrão.

### Sobre Apresentações de Campo em Páginas de Novos Registros

A apresentação personalizada de um usuário também é usada nas páginas em que o usuário coloca informações de um novo registro desse tipo de registro, a menos que uma apresentação personalizada para a página do novo registro seja atribuída à função de usuário do tipo de registro. Se uma apresentação personalizada da página do novo registro for atribuída à função de usuário para uso em todos os casos, a apresentação personalizada do usuário nunca será usada para as páginas de novos registros. No entanto, se a função do usuário especificar que uma apresentação personalizada da página de novo registro é usada apenas quando o usuário cria um registro na barra Ação ou no cabeçalho global, a apresentação de campo personalizada do usuário será usada quando o usuário criar um registro em qualquer outra área do Oracle CRM On Demand.

### O que Acontece se uma Apresentação de Página for Alterada depois que os Usuários Personalizarem a Apresentação do Campo?

Depois de usuários que têm uma certa função personalizarem sua apresentação de campo para um tipo de registro, um administrador pode fazer uma alteração na apresentação padrão da função. Dependendo da alteração feita pelo administrador, as alterações na apresentação interagirão com as apresentações personalizadas como se segue:

- Se o administrador atribuir uma apresentação da página de Detalhes diferente para a função do tipo de registro, todos os usuários que têm a função verão a apresentação do novo campo do tipo de registro da próxima vez que se conectarem no Oracle CRM On Demand. No entanto, se o administrador, posteriormente,

reatribuir a apresentação da página original à função novamente, os usuários verão, mais uma vez, suas versões personalizadas dessa apresentação.

- Se um administrador fizer uma alteração na presença, na apresentação ou nas características dos campos na apresentação dos campos da página de Detalhes atribuída à função, a alteração não será automaticamente aplicada às apresentações personalizadas. Por exemplo:
  - Se um administrador remover um campo da apresentação da página de Detalhes, o campo não será removido das apresentações personalizadas. Além disso, se um usuário abrir a página Apresentação Pessoal - Campos desse layout de página, o campo que o administrador removeu continuará disponível em uma das seções da apresentação ou na lista Campos Disponíveis, conforme especificado pelo usuário.
  - Se um administrador adicionar um campo à apresentação da página Detalhes, o novo campo não será exibido nas apresentações personalizadas. Além disso, se um usuário abrir a página Apresentação Pessoal - Campos dessa apresentação, o campo que o administrador adicionou não será exibido em nenhuma das seções da apresentação nem na lista Campos Disponíveis.
  - Se um administrador alterar as características de um campo, a alteração não será automaticamente refletida nas apresentações personalizadas. Por exemplo, se um administrador tornar um campo que não era anteriormente obrigatório obrigatório na apresentação da página, o campo não se tornará um campo obrigatório para os usuários que personalizaram sua apresentação. De forma semelhante, se um administrador marcar a caixa de seleção Sempre na Apresentação de um campo, o usuário não será forçado a mostrar o campo na sua apresentação personalizada, mesmo se o usuário fizer atualizações adicionais à apresentação personalizada, depois que o administrador fizer a alteração.

Se um administrador quiser que as alterações na apresentação do campo sejam aplicadas a todos os usuários que têm a função, o administrador deverá redefinir a apresentação da página como a apresentação padrão da função. Como alternativa, os usuários podem redefinir sua apresentação da página como o padrão e, depois, por opção, personalizar a apresentação novamente.

### Tópicos relacionados

Para obter mais informações sobre os layouts de página, consulte os seguintes tópicos:

- Personalizando apresentações de páginas estáticas (consulte [Customizing Static Page Layouts](#) na página 1359)
- [Especificando apresentações de páginas dinâmicas \(na página 1410\)](#)
- [Redefinindo apresentações de página personalizadas \(na página 1526\)](#)
- [Como as Apresentações das Informações Relacionadas Personalizadas Interagem com as Apresentações de Páginas para Funções \(na página 1414\)](#)

## Sobre a Padronização de URL

No Oracle CRM On Demand, diversos URLs foram padronizados para todos os tipos de registro, portanto as URLs a seguir quando usadas em links Web, guias Web e applets Web funcionarão para versões futuras de Oracle CRM On Demand:

- Abrindo uma página inicial do tipo de registro
- Abrindo uma página de detalhes do registro usando um ID de registro
- Abrindo uma página de edição do registro usando um ID de registro
- Criando ou editando um registro com o valor do campo da lista de opções de orientação preenchida para determinar a apresentação de página
- Criando ou editando um registro com valores preenchidos para a lista de opções pai e lista de opções relacionada de um campo da lista de opções em cascata
- Atualizando um registro de oportunidade para atualizar o campo Estágio de vendas para iniciar um processo de vendas

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Exibindo painéis, relatórios e páginas da Web externas em guias \(na página 1421\)](#)
- [Sobre applets da Web personalizados \(na página 1369\)](#)
- [Criando Applets Web para Tipos de Registros \(consulte \[Criando Applets da Web para Tipos de Registro\]\(#\) na página 1371\)](#)
- [Criando applets da Web globais \(na página 1430\)](#)
- [Configurando links da Web \(na página 1323\)](#)
- [Trabalhando com applets de feeds RSS \(na página 49\)](#)

## Exibindo painéis, relatórios e páginas da Web externas em guias

É possível exibir o conteúdo da Web em uma guia no Oracle CRM On Demand. O conteúdo da Web pode incluir páginas da Web externas ou dados da empresa disponíveis na Web. Por exemplo, você pode rastrear informações do estoque em outro aplicativo da Web que deverá ser disponibilizado para seus representantes de serviço quando eles estiverem trabalhando no Oracle CRM On Demand. Para satisfazer esse requisito, é possível criar uma guia da Web personalizada para exibir seu aplicativo da Web externo na área de conteúdo principal do Oracle CRM On Demand. Você também pode incorporar relatórios e painéis do catálogo do Analytics em guias da Web personalizadas.

**OBSERVAÇÃO:** Para obter informações sobre o local em que os relatórios e os painéis podem ser incorporados em Oracle CRM On Demand, consulte [Sobre a incorporação de relatórios e painéis em Oracle CRM On Demand](#) (consulte [Sobre a incorporação de relatórios e painéis no Oracle CRM On Demand](#) na página 1327).

Você também pode criar applets da Web personalizados para hospedar conteúdo da Web, relatórios e painéis. Para obter informações sobre applets da Web personalizados e sobre como eles podem ser comparados com as guias da Web personalizadas, consulte [Sobre applets da Web personalizados \(na página 1369\)](#).

**OBSERVAÇÃO:** Para obter mais informações sobre as considerações aplicáveis ao uso do código personalizado no Oracle CRM On Demand, consulte [Considerações importantes para clientes usando código personalizado no Oracle CRM On Demand](#) (consulte [Considerações importantes para clientes usando o código personalizado no Oracle CRM On Demand](#) na página 1432).

Para deixar uma guia da Web personalizada visível, adicione a guia à função de usuário necessária usando o Assistente de gestão de funções.

**Antes de começar.** Para executar este procedimento, sua função deve incluir o privilégio Personalizar aplicação.

Para poder exibir informações externas em uma página do Oracle CRM On Demand, verifique se:

- O aplicativo externo tem uma interface da Web
- O aplicativo externo ou a página da Web não exige controle total da janela do navegador

Para incorporar um relatório ou um painel em uma guia da Web, o relatório ou o painel deve ser armazenado em Pastas compartilhadas, em uma pasta à qual você tenha acesso.

**OBSERVAÇÃO:** se desejar usar recursos como Autenticação unificada ou integrar seu site com o Oracle CRM On Demand, verifique se os serviços da Web estão ativados para sua empresa.

**Para exibir uma Página da web externa, um Relatório ou um Painel em uma guia.**

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Personalização do aplicativo, clique em Personalização do aplicativo.
- 3 Na seção Configuração do aplicativo, clique no link Guias da Web personalizadas.
- 4 Na página Lista de guias personalizadas, clique em Novo.
- 5 Na página Guia Web personalizada, use a tabela abaixo para preencher as informações obrigatórias e salve o registro.

- 6 (Opcional) Para indicar que um nome atualizado deve ser traduzido para outros idiomas que estão ativados para sua empresa, marque a caixa de seleção Para tradução (na página Listas de guias da Web personalizadas) para a guia da Web.

Campo	Comentários
Nome	O nome da guia Web personalizada.
Tipo	Selecione o tipo de guia da Web a ser criado: URL, HTML, Relatório ou Painel.

Campo	Comentários
Campos usuário e sistema	<p>Antes de criar um applet Web no Oracle CRM On Demand, considere cuidadosamente como você usará as variáveis de campo do parâmetro como %%%User Id%%%, se o campo contiver caracteres que possam ser de escape como referências de entidade de caractere.</p> <p>Quando você insere variáveis de campo do parâmetro no HTML, os caracteres no nome de campo como &amp; serão de escape como referência de entidade de caractere correspondente, (neste caso &amp;#38;) e o navegador expandirá a referência de entidade para que o caractere mencionado seja exibido. Por exemplo, é possível que você queira criar um applet Web do HTML da página inicial com o nome da empresa: Fabricação A&amp;B. Na lista suspensa Campos do Usuário e do Sistema, é possível escolher o Nome da empresa para inserir a variável: %%%Company name%%%. No momento da execução, a variável terá o valor de Fabricação A&amp;#38;B, que será exibido no navegador como Fabricação A&amp;B. Contudo, as referências de entidade de caractere não serão expandidas no código de JavaScript, por isso, neste caso, coloque a variável em um contexto referenciável, recupere-a do documento DOM e codifique-a conforme a necessidade. As diferenças estão ilustradas no exemplo a seguir do código do HTML de applet Web:</p> <pre data-bbox="431 898 1349 1213"> &lt;span id="companyname" style="display:none" data-value=" %%Company name%%"&gt;&lt;/span&gt;  &lt;script type="text/javascript"&gt; var var1 = "%%Company name%%"; var var2 = document.getElementById("companyname").getAttribute("data- value"); &lt;/script&gt; </pre> <p>O valor de var1 é "Fabricação A&amp;#38;B" e o valor de var2 é "Fabricação A&amp;B". Os valores de var1 e var2 são diferentes porque o navegador expandirá referências de entidade em dados e tags HTML, mas não no elemento &lt;script&gt;.</p> <p>Selecione uma opção na lista suspensa Campos usuário e sistema para adicionar campos de parâmetro ao campo URL ou HTML na posição atual do cursor. Por exemplo, se você escolher ID do usuário na lista suspensa, %%%User id%%% será inserido no URL, dependendo de onde o cursor estiver posicionado. No tempo de execução, esse parâmetro será substituído pelo ID do usuário que está conectado.</p> <p>Como outro exemplo, se você escolher Nome do Host na lista, %% %Hostname%% será inserido na posição do cursor. No tempo de execução, esse parâmetro será substituído pelo nome do host do servidor no qual o Oracle CRM On Demand está sendo executado. Isso será útil nas configurações que contêm um URL para o Oracle CRM On Demand, uma vez que não for mais necessário modificar manualmente o nome de host do Oracle CRM On Demand na migração de um ambiente para outro.</p> <p>Para obter mais informações, consulte <a href="#">Campos usuário e sistema (na página 1333)</a>.</p>

Campo	Comentários
URL	<p><b>OBSERVAÇÃO:</b> esta configuração só estará disponível se você selecionar URL no menu Tipo.</p> <p>Informe o URL invocado quando o usuário clica no hiperlink, como <a href="http://www.oracle.com">www.oracle.com</a>. Você não precisa informar a parte <i>http://</i> do URL. Verifique se o URL é um identificador de recurso uniforme (URI) válido. Se não for válido, uma mensagem de erro será exibida em vez do conteúdo incorporado quando um usuário acessar a guia da Web personalizada.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> para obter mais informações sobre a padronização de URLs no Oracle CRM On Demand, consulte <a href="#">Padronização de URL</a> (consulte <a href="#">Sobre a Padronização de URL</a> na página 1420).</p> <p>Também é possível incluir parâmetros sensíveis ao contexto colocando o cursor no campo URL e selecionando a lista suspensa Campos usuário e sistema. Essa ação coloca um parâmetro de campo no URL (designado como <code>%%%fieldname%%%</code>), substituído pelo valor do campo com base no registro atual quando o usuário clica no valor. Se você não especificar nenhum URL, o usuário será direcionado para um URL nulo quando clicar na guia.</p> <p>Cada navegador tem um comprimento máximo de URL. Se você especificar um URL que ultrapasse esse comprimento, os usuários talvez presenciem comportamentos indeterminados do navegador quando clicarem na guia da Web.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> embora seja possível usar um URL para incorporar um relatório ou um painel em uma guia da Web personalizada do tipo de URL, essa funcionalidade não é totalmente suportada, e o URL pode não funcionar após uma atualização.</p>
Adições de título HTML	<p><b>OBSERVAÇÃO:</b> esta configuração só estará disponível se você selecionar HTML no menu Tipo.</p> <p>O HTML informado é usado no atributo <code>src</code> de um elemento <code>&lt;iframe&gt;</code> dentro do código HTML da página à qual você adiciona a guia Web. Qualquer código que você adicionar ao campo HTML da guia Web será incluído no elemento <code>&lt;iframe&gt;</code>. É possível incluir referências aos arquivos JavaScript incorporados na seção <code>&lt;head&gt;</code> do HTML neste campo.</p> <p>Não há suporte à referência de arquivos JavaScript no Oracle CRM On Demand. Qualquer conteúdo informado é adicionado aos tags <code>&lt;head&gt;</code>.</p>
HTML da guia Web	<p><b>OBSERVAÇÃO:</b> esta configuração só estará disponível se você selecionar HTML no menu Tipo.</p> <p>O HTML informado é usado no atributo <code>src</code> de um elemento <code>&lt;iframe&gt;</code> dentro do código HTML da página à qual você adiciona a guia Web. Qualquer código que você adicionar ao campo HTML da guia Web será incluído no elemento <code>&lt;iframe&gt;</code>. Qualquer conteúdo informado neste campo é adicionado aos tags <code>&lt;body&gt;</code>.</p>

Campo	Comentários
Caminho	<p><b>OBSERVAÇÃO:</b> Este campo estará disponível somente se você selecionar Relatório ou Painel no menu Tipo.</p> <p>Clique no ícone Pesquisa (lupa) e navegue até o relatório ou painel desejado em Pastas compartilhadas e clique em OK.</p> <p>O campo Caminho é preenchido automaticamente depois que você selecionar o relatório ou o painel.</p>
Exibir Prompts de Relatório	<p><b>OBSERVAÇÃO:</b> esta caixa de seleção só estará disponível se você selecionar Relatório no menu Tipo.</p> <p>Se você marcar essa caixa de seleção, todos os prompts configurados para a análise serão exibidos no applet da web personalizado, e os usuários poderão filtrar a análise.</p>
Parâmetros	<p><b>OBSERVAÇÃO:</b> Este campo estará disponível somente se você selecionar Relatório ou Painel no menu Tipo.</p> <p>(Opcional) Se você deseja especificar filtros a serem aplicados ao relatório ou ao painel em tempo de execução, especifique os filtros no campo Parâmetro.</p> <p>Para obter informações detalhadas sobre como especificar os filtros, consulte <a href="#">Sobre a especificação de filtros para relatórios e painéis incorporados (na página 1328)</a>.</p>
Descrição	Informe uma descrição da guia Web.
Link Atualizar	<p><b>OBSERVAÇÃO:</b> esta caixa de seleção só estará disponível se você selecionar Relatório no menu Tipo.</p> <p>Se essa caixa de seleção tiver sido selecionada, o link Atualizar estará disponível na guia da web personalizada, e os usuários poderão atualizar os dados da análise.</p>
Link Imprimir	<p><b>OBSERVAÇÃO:</b> esta caixa de seleção só estará disponível se você selecionar Relatório no menu Tipo.</p> <p>Se essa caixa de seleção tiver sido selecionada, o link Imprimir estará disponível na guia da web personalizada, e os usuários poderão imprimir a análise.</p>
Link Exportar	<p><b>OBSERVAÇÃO:</b> esta caixa de seleção só estará disponível se você selecionar Relatório no menu Tipo.</p> <p>Se essa caixa de seleção tiver sido selecionada, o link Exportar estará disponível na guia da web personalizada, e os usuários poderão exportar a análise.</p>
Altura	Informe um valor em pixel da guia Web.

Campo	Comentários
Largura	Informe um valor em pixel da guia Web.
Ícone clássico	Clique no ícone Pesquisa (lupa) para selecionar o ícone a ser usado na guia da Web nos temas clássicos.
Ícone Moderno	Clique no ícone Pesquisa (lupa) para selecionar o ícone a ser usado na guia da Web nos temas modernos.

**OBSERVAÇÃO:** se desejar exibir esse nome atualizado em outros idiomas ativados, marque a caixa de seleção Para tradução. Nos outros idiomas (ou quando você escolher outro idioma na lista Idioma de tradução nessa página), o nome atualizado aparecerá em azul entre colchetes até você inserir as versões traduzidas manualmente. O nome atualizado em azul o ajuda a rastrear os termos que devem ser traduzidos.

Depois que você adicionar uma página da Web personalizada ao Oracle CRM On Demand, deverá disponibilizá-la para a função do usuário a fim de que os usuários possam vê-la. Para obter informações sobre como adicionar funções, consulte [Adicionando funções \(na página 1499\)](#).

## Sobre Grupos de valores da lista de opções

Sua empresa pode limitar os valores disponíveis em um campo da lista de opções a um subconjunto dos valores definidos para o campo, a fim de que você possa disponibilizar um determinado campo da lista de opções em um tipo de registro para todos os usuários do Oracle CRM On Demand, limitando, ao mesmo tempo, os valores exibidos na lista de opções do campo. Para limitar os valores nos campos da lista de opções, configure grupos de valores da lista de opções e mapeie os valores nos campos da lista de opções para os grupos de valores da lista de opções. Desse modo, o conjunto de valores que um usuário pode selecionar em uma lista de opções pode ser controlado por um grupo de valores da lista de opções.

É possível adicionar o campo Grupo de valores da lista de opções ao layout de página de alguns tipos de registro. Esse campo permite que o usuário selecione qualquer grupo de valores da lista de opções que você tenha criado. Em qualquer campo da lista de opções controlado pelo grupo de valores da lista de opções selecionado no registro, somente os valores mapeados para o grupo de valores da lista de opções aparecem na lista de opções. O controle de um campo da lista de opções que é controlado por um grupo de valores da lista de opções é feito da mesma maneira quando o campo da lista de opções é usado em uma lista de opções em cascata. Para obter uma lista dos tipos de registro em que os grupos de valores da lista de opções podem ser usados, consulte [Tipos de registro que suportam grupos de valores da lista de opções e divisões \(na página 1429\)](#).

Por exemplo, suponhamos que a empresa tenha três call centers que usam o Oracle CRM On Demand. Dependendo do local de um call center e dos produtos atendidos por ele, alguns valores em uma série de campos da lista de opções no Oracle CRM On Demand não serão seleções válidas para usuários nos vários call centers. Nesse caso, é possível configurar três grupos de valores da lista de opções, ou seja, um grupo de valores da lista de opções para cada call center. Em seguida, será possível mapear um subconjunto dos valores de cada campo da lista de opções relevante para cada grupo de valores da lista de opções. Depois que você adicionar o campo Grupo de valores da lista de opções aos layouts de página dos tipos de registro, os usuários poderão selecionar o grupo de valores da lista de opções apropriado para um call center no campo Grupo de valores da lista de opções em um registro. Em seguida, as opções nos campos da lista de opções no registro se limitam aos valores que você mapeou para o grupo de valores da lista de opções selecionado para o call center. Controlar os valores disponíveis nos campos da lista de opções dessa maneira pode ajudar você a reduzir o risco de gravar dados inválidos nos registros.

## Sobre os grupos de valores da lista de opções e as divisões

Se sua empresa usa o tipo de registro Divisão, também é possível associar as divisões aos grupos de valores da lista de opções. Para obter informações sobre divisões e como configurá-las, consulte [Configuração da divisão \(na página 1251\)](#). Cada divisão pode ser associada somente a um grupo de valores da lista de opções. Se um usuário estiver associado a uma ou mais divisões, quando o usuário criar um registro de um tipo de registro que suporta divisões, a divisão principal do usuário será atribuída automaticamente ao registro. Se os campos Divisão e Grupo de valores da lista de opções estiverem presentes no layout da página Detalhes, e se um grupo de valores da lista de opções estiver associado à divisão principal do usuário, o campo Grupo de valores da lista de opções no registro será preenchido com o nome desse grupo de valores da lista de opções. Depois, em qualquer campo da lista de opções que seja controlado pelo grupo de valores da lista de opções, somente os valores vinculados ao grupo de valores da lista de opções aparecerão na lista de opções. Para obter mais informações sobre o comportamento dos campos Divisão e Grupos de valores da lista de opções quando os registros são criados e atualizados, consulte [Sobre divisões e grupos de valores da lista de opções nos registros \(na página 1256\)](#) e Sobre campos da lista de opções, grupos de valores da lista de opções e divisões (consulte [Sobre os campos da lista de opções, os grupos de valores da lista de opções e as divisões](#) na página 62).

Para obter informações sobre como configurar grupos de valores da lista de opções, consulte os seguintes tópicos:

- [Considerações ao configurar grupos de valores da lista de opções \(na página 1427\)](#)
- [Processo de configuração dos grupos de valores da lista de opções \(na página 1428\)](#)
- [Criando grupos de valores da lista de opções \(na página 1428\)](#)
- [Mapeando valores da lista de opções para grupos de valores da lista de opções \(na página 1349\)](#)

#### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Configuração da divisão \(na página 1251\)](#)
- Sobre as divisões e os grupos de valores da lista de opções nos registros (consulte [Sobre divisões e grupos de valores da lista de opções nos registros](#) na página 1256)

## Considerações ao configurar grupos de valores da lista de opções

Ao configurar grupos de valores da lista de opções, considere o seguinte:

- **Campos da lista de opções.** Um grupo de valores da lista de opções pode controlar um ou mais campos da lista de opções em um ou mais tipos de registro. Nos tipos de registro que suportam grupos de valores da lista de opções, é possível mapear qualquer campo editável da lista de opções para vários grupos de valores da lista de opções.
- **Listas de opções em cascata.** É possível usar campos da lista de opções que contenham valores mapeados para grupos de valores da lista de opções nas listas de opções em cascata. No entanto, em uma definição da lista de opções em cascata, é possível especificar somente um conjunto de relacionamentos entre os valores no campo da lista de opções pai e os valores nos campos da lista de opções relacionados, independentemente de você selecionar um grupo de valores da lista de opções na lista Grupo de valores da lista de opções ao definir a lista de opções em cascata. Para obter mais informações sobre como as listas de opções em cascata funcionam com os grupos de valores da lista de opções, consulte [Sobre listas de opções em cascata e grupos de valores da lista de opções](#) na página 1389).
- **Apresentações de página.** É necessário adicionar o campo Grupo de valores da lista de opções aos layouts de página dos tipos de registro nos quais você deseja que os campos da lista de opções sejam controlados pelos grupos de valores da lista de opções.
- **Divisões.** É possível associar um grupo de valores da lista de opções a uma ou mais divisões, mas cada divisão pode ser associada a apenas um grupo de valores da lista de opções. É possível ver uma lista das divisões associadas a um grupo de valores da lista de opções na seção somente leitura Divisões da página Detalhes do grupo de valores da lista de opções.

- **Pesquisar.** Não é possível procurar os registros do grupo de valores da lista de opções na Barra de ação ou em uma pesquisa avançada.
- **Campo Grupo de valores da lista de opções.** Nos tipos de registro que suportam grupos de valores da lista de opções, faça o seguinte:
  - Especifique o campo Grupo de valores da lista de opções como somente leitura se não quiser que os usuários alterem ou limpem o valor no campo.
  - Use o campo Grupo de valores da lista de opções no Criador de expressão.
  - Use o campo Grupo de valores da lista de opções nas regras de workflow.
  - Inclua o campo Grupo de valores da lista de opções nos layouts de pesquisa.

**OBSERVAÇÃO:** Não é possível especificar um valor padrão para o campo Grupo de valores da lista de opções por meio das páginas [Configuração de campos](#).

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Processo de configuração dos grupos de valores da lista de opções \(na página 1428\)](#)
- [Criando grupos de valores da lista de opções \(na página 1428\)](#)
- [Mapeando valores da lista de opções para grupos de valores da lista de opções \(na página 1349\)](#)

## Processo de configuração dos grupos de valores da lista de opções

**Antes de começar.** Revise as informações em [Considerações ao configurar grupos de valores da lista de opções \(na página 1427\)](#).

Para configurar grupos de valores da lista de opções para sua empresa, realize as seguintes tarefas:

- 1 Determine o seguinte:
  - Os grupos de valores da lista de opções que você deseja configurar.
  - Os campos da lista de opções que devem ser controlados por seus grupos de valores da lista de opções.
  - Para cada campo da lista de opções que deve ser controlado por seus grupos de valores da lista de opções, os valores que você deseja mapear para cada grupo de valores da lista de opções.
- 2 Crie os grupos de valores da lista de opções.

Para obter mais informações, consulte [Criando grupos de valores da lista de opções \(na página 1428\)](#).
- 3 Mapeie os valores dos campos da lista de opções para os grupos de valores da lista de opções.

Para obter mais informações, consulte [Mapeando valores da lista de opções para grupos de valores da lista de opções \(na página 1349\)](#).
- 4 Adicione o campo Grupo de valores da lista de opções aos layouts de página dos tipos de registro nos quais os campos da lista de opções serão controlados pelos grupos de valores da lista de opções.

Para obter mais informações, consulte [Personalizando apresentações de página estática \(consulte Customizing Static Page Layouts na página 1359\)](#) e [Especificando apresentações de página dinâmica \(consulte Especificando apresentações de páginas dinâmicas na página 1410\)](#).

**OBSERVAÇÃO:** Para que os grupos de valores da lista de opções controlem os valores disponíveis nos campos da lista de opções em um registro, o campo Grupo de valores da lista de opções deve estar presente no layout da página [Detalhes do tipo de registro](#).

## Criando grupos de valores da lista de opções

Para criar um grupo de valores da lista de opções, conclua as etapas do procedimento a seguir. Esta tarefa é uma etapa no [Processo de configuração dos grupos de valores da lista de opções \(na página 1428\)](#).

**Antes de começar.** Para executar os procedimentos descritos neste tópico, é necessário ter o privilégio Personalizar aplicativo em sua função de usuário.

### Para criar um grupo de valores da lista de opções

- 1 Clique no link global Admin.
- 2 Na seção Personalização do aplicativo, clique em Personalização do aplicativo.
- 3 Na seção Configuração do aplicativo, clique em Gerenciar grupos de valores da lista de opções.
- 4 Na página Lista de grupos de valores das listas de opções, clique em Novo.
- 5 Informe um nome e uma descrição para o grupo de valores da lista de opções e salve as alterações.

**OBSERVAÇÃO:** Depois que você criar um grupo de valores da lista de opções, será possível mapear valores de campo da lista de opções para o grupo de valores da lista de opções. Para obter mais informações, consulte [Mapeando valores da lista de opções para grupos de valores da lista de opções \(na página 1349\)](#). Será possível ver uma lista dos campos da lista de opções mapeados para o grupo de valores da lista de opções na seção Lista de objetos da página Detalhes do grupo de valores da lista de opções. Para cada campo da lista de opções mapeado para o grupo de valores da lista de opções, serão exibidos o nome do tipo de registro em que o campo da lista de opções aparece e o nome do campo da lista de opções.

Se sua empresa usar o tipo de registro Divisão, a seção Divisões da página Detalhes do grupo de valores da lista de opções mostrará os nomes das divisões aos quais o grupo de valores da lista de opções está associado. Para obter informações sobre como associar grupos de valores da lista de opções a divisões, consulte [Associando grupos de valores da lista de opções a divisões \(na página 1254\)](#).

### Tipos de registro que suportam grupos de valores da lista de opções e divisões

Os campos Divisão e Grupo de valores da lista de opções estão disponíveis para serem adicionados aos layouts de página dos seguintes tipos de registro, a fim de que uma divisão e um grupo de valores da lista de opções possam ser associados a qualquer um desses tipos de registro:

- Conta
- Atividade
- Produto Bloqueado
- Perfil de Corretor
- Plano Comercial
- Campanha
- Demanda
- Contato
- Objetos Personalizados
- Dano
- Registro de Negócio
- Receita do produto do registro de negócio
- Evento
- Conta Financeira
- Titular da Conta Financeira
- Investimento da Conta Financeira
- Plano Financeiro
- Produto Financeiro
- Transação Financeira
- Fundo
- Alocação de Contato HCP
- Família

- Propriedade do Seguro
- Lead
- Solicitação MDF
- Resposta à Mensagem
- Plano de Envio de Mensagens
- Item do Plano de Envio de Mensagens
- Relações do item do plano de mensagem
- Objetivo
- Oportunidade
- Ordem
- Parceiro
- Conta do Plano
- Contato do Plano
- Oportunidade do Plano
- Apólice
- Titular da Apólice
- Carteira
- Produto
- Indicação do Produto
- Amostra de Isenção de Responsabilidade
- Estoque de Amostra
- Lote de Amostra
- Solicitação de Amostras
- Item da Solicitação de Amostra
- Transação de Amostra
- Solicitação de Serviço
- Solução
- Veículo

## **Criando applets da Web globais**

Um applet Web global é um applet Web personalizado que pode aparecer em Minha página inicial ou na barra de Ação. Você pode incorporar o conteúdo da Web externo em applets Web globais personalizados. Você também pode incorporar relatórios e painéis em applets da Web globais personalizados.

Ao criar um applet Web global, adicione-o ao layout de Minha página inicial ou à Barra de ação.

**Antes de começar.** Para você realizar esse procedimento, sua função deve incluir os privilégios Personalizar aplicativo e Gerenciar applets da Web personalizados. Se a caixa de seleção Ativar Suporte à Tradução de Idioma para Applets da Web estiver selecionada no perfil da empresa, você poderá criar applets apenas se o idioma selecionado no campo Idioma de Tradução for o idioma padrão da empresa.

### ***Para criar um novo applet da Web global***

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Personalização do aplicativo, clique em Personalização do aplicativo.
- 3 Na seção Configuração do aplicativo, selecione Applets da Web globais.
- 4 Na Lista Meu Applet, clique em Novo.
- 5 Na página Meu Applet da Web, preencha os seguintes campos:

Campo	Comentários
Nome	Insira um nome.
Para tradução	<p>Essa caixa de seleção está disponível apenas se a caixa de seleção Ativar Suporte a Idioma de Tradução para Applets da Web estiver marcada no perfil da empresa. Quando você cria, pela primeira vez, um applet, a caixa de seleção Para Tradução estará marcada e será apenas para leitura. A caixa de seleção Para Tradução age apenas quando você atualiza um applet existente. Além disso, a caixa de seleção Para Tradução será apenas para leitura se você selecionar qualquer idioma que não o idioma padrão da empresa no campo Idioma de Tradução na lista de applets, antes de editar o applet.</p> <p>Se você alterar o nome de um applet da Web personalizado existente no idioma padrão da empresa, use a caixa de seleção Marcar para Tradução como se segue:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Se desejar que as versões traduzidas do nome sejam substituídas pelo nome atualizado, marque a caixa de seleção Marcar para Tradução.</li> <li>■ Se desejar que as versões traduzidas do nome permaneçam inalteradas, não marque a caixa de seleção Marcar para Tradução.</li> </ul> <p>Para obter mais informações sobre como traduzir nomes de applets da Web personalizados, consulte Traduzindo Nomes de Applets da Web e Nomes de Relatórios Personalizados (consulte <a href="#">Traduzindo os Nomes de Applets da Web e de Relatórios Personalizados</a> na página 1385).</p>
Localização	Selecione a Página inicial ou a Barra de ação, dependendo do local em que o conteúdo externo, o relatório ou o painel deve aparecer em uma página inicial ou na Barra de ação.
Colunas	<p><b>OBSERVAÇÃO:</b> este campo somente é aplicável quando o valor da Localização for Página inicial.</p> <p>Especifique a largura do applet, selecionando simples ou dupla no menu Colunas.</p>

Campo	Comentários
Sempre executar	<p>Essa caixa de seleção determina se um applet da Web global será executado se o applet for minimizado. Essa caixa de seleção está disponível somente para applets da Web globais para os quais você seleciona a Barra de ação como o local.</p> <p><b>Observação:</b> Os applets da Web globais que você adiciona ao cabeçalho sempre são executados, independente da caixa de seleção Sempre executar estar ou não selecionada. O cabeçalho global é visível somente com temas modernos.</p>

Em seguida, preencha os campos de acordo com o tipo de applet desejado, conforme descrito em nos seguintes tópicos:

- [Criando Applets Web de Painel \(na página 1382\)](#)
- [Criando Applets da Web em HTML \(na página 1377\)](#)
- [Criando Applets Web de Relatório \(na página 1380\)](#)
- [Criando Applets da Web de Feed RSS \(na página 1373\)](#)
- [Criando Applets da Web como URL \(na página 1378\)](#)

#### Tópicos relacionados

- [Exemplo de configuração de um applet Web de feed RSS \(na página 1383\)](#)
- Traduzindo os Applets da Web e os Nomes de Relatórios Personalizados (consulte [Traduzindo os Nomes de Applets da Web e de Relatórios Personalizados](#) na página 1385)

## Considerações importantes para clientes usando o código personalizado no Oracle CRM On Demand

Estas considerações importantes se aplicam ao uso do código personalizado no Oracle CRM On Demand:

- Os clientes que usam código personalizado, como o código JavaScript, no Oracle CRM On Demand fazem isso por sua conta e risco. A Oracle *não* fornece suporte ou solução de problemas para nenhum problema resultante do uso de código personalizado do Oracle CRM On Demand, incluindo modificações feitos no Oracle CRM On Demand por meio do código personalizado.
- Os clientes que usam código personalizado, como o código JavaScript, no Oracle CRM On Demand são *bastante* incentivados a testar o código depois de qualquer atualização de uma nova versão do Oracle CRM On Demand. É de responsabilidade do cliente atualizar o código personalizado depois da atualização da nova versão. Além disso, as novas versões do Oracle CRM On Demand podem conter componentes de infraestrutura atualizados e é de responsabilidade do cliente para modificar qualquer código personalizado, conforme necessário, para se adaptar a qualquer alteração nos componentes da infraestrutura.
- Os clientes podem chamar os métodos de API dos serviços Web do Oracle CRM On Demand por meio do código personalizado. No entanto, a Oracle fornece orientações somente sobre o uso das APIs de serviços Web do Oracle CRM On Demand, gerenciamento de sessões de serviços Web do Oracle CRM On Demand, e melhores práticas para uso dos serviços Web do Oracle CRM On Demand. Para obter mais informações sobre os serviços Web do Oracle CRM On Demand, consulte Oracle Web Services On Demand Guide.
- Os clientes podem chamar os métodos de API JavaScript públicos do Oracle CRM On Demand por meio do código contido nas adições de cabeçalho HTML personalizado. Para obter mais informações, consulte [Gerenciando adições de cabeçalho HTML personalizado \(na página 1435\)](#) e Oracle CRM On Demand JavaScript API Developer's Guide.

## Tópico Relacionado

Consulte o seguinte tópico de informações relacionadas:

- [Sobre como desativar código personalizado para usuários \(na página 1371\)](#)

## Fazendo upload de extensões do cliente

*Extensões do cliente* são arquivos que você pode fazer o upload no Oracle CRM On Demand em vez de hospedá-los em outros servidores. Quando você faz o upload de uma extensão do cliente, o Oracle CRM On Demand gera um URL exclusivo usado para referenciar a extensão. Uma extensão do cliente pode chamar uma segunda extensão do cliente usando o URL exclusivo da segunda extensão do cliente. Você pode usar um URL para implantar uma extensão do cliente nas guias personalizadas da Web, nos applets personalizados da Web, nos applets globais da Web e nas adições personalizadas de cabeçalho HTML.

É possível fazer o upload de arquivos HTML, JPG, GIF, SWF, JavaScript e CSS na página de lista de extensões do cliente do Oracle CRM On Demand para criar uma extensão do cliente. O tamanho máximo do arquivo é de 20 megabytes (MB). Porém, tamanhos de arquivo menores proporcionam melhor desempenho quando o navegador faz o download desses arquivos no Oracle CRM On Demand.

**OBSERVAÇÃO:** o Atendimento ao cliente do Oracle CRM On Demand não tem acesso a nenhum componente das extensões do cliente. Esses componentes incluem os arquivos carregados ou o conteúdo presente nesses arquivos, imagens ou locais de referência para as extensões do cliente, inclusive guias personalizadas da Web, applets personalizados da Web, applets globais da Web e adições personalizada de cabeçalho HTML. Por isso, você é responsável por manter e suportar essas extensões.

**Antes de começar.** Para executar este procedimento, sua função deve incluir o privilégio Fazer upload das extensões do cliente e Gerenciar a tag do cabeçalho HTML personalizado. Para obter mais informações sobre como adicionar privilégios, consulte [Sobre privilégios em funções \(na página 1496\)](#).

### Para fazer upload de uma extensão do cliente

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Personalização do aplicativo, clique em Personalização do aplicativo.
- 3 Na seção Configuração da aplicação, clique em Extensões do cliente.

A página da lista de extensões do cliente exibe as extensões do cliente carregadas anteriormente. Também é possível excluir as extensões do cliente carregadas anteriormente nessa página.

**OBSERVAÇÃO:** Se você excluir uma extensão do cliente configurada para uma guia da Web personalizada, um applet, um applet global da Web ou uma adição de cabeçalho HTML personalizado, esses applets deixarão de funcionar corretamente porque a extensão do cliente foi removida. O Oracle CRM On Demand não indicará se uma determinada extensão do cliente está em uso.

- 4 Clique em Novo.
- 5 Clique no ícone do clipe para localizar o conteúdo que você deseja fazer upload como uma extensão do cliente.

Este campo é obrigatório.

- 6 Informe os seguintes detalhes:

- **Tipo de MIME.** Isso indica o tipo de mídia de Internet. Este tipo permite que o navegador exiba os tipos de mídia corretamente. Informe os detalhes completos dos tipos de MIME. Informe, por exemplo, um dos seguintes itens, dependendo do seu tipo de arquivo:

- texto/html
- imagem/jpeg
- imagem/gif

- application/x-shockwave-flash
- texto/css
- **Arquivo: tamanho (em bytes).** O tamanho do arquivo carregado. O Oracle CRM On Demand preenche este campo.
- **Arquivo: extensões.** A extensão de arquivo do arquivo carregado. O Oracle CRM On Demand preenche este campo.
- **Nome.** O nome da extensão do cliente. Este campo é obrigatório.
- **Nome do URL.** Este valor é usado para fornecer um nome significativo ao URL que aponta para as extensões do cliente. Os seguintes caracteres são aceitos no nome do URL: A-Z, a-z, 0-9, sublinhado (\_) e ponto final (.). Não são permitidos dois pontos (..), e um ponto final (.) não deve ser o último caractere na string. Os exemplos de nomes de URL são: Logo\_Image e Map376. É recomendável manter este campo o menor possível. Este campo só mudará quando um usuário editá-lo. Por isso, se você substituir o arquivo carregado ou alterar o nome da extensão do cliente, o valor do campo Nome do URL permanecerá inalterado. Assim, é possível atualizar, manter e implantar várias versões da extensão do cliente sem precisar reconfigurar as guias personalizadas da Web, os applets personalizados da Web, as guias globais da Web ou as adições de cabeçalho HTML personalizado. A edição deste campo altera os campos URL relativo e URL completo. Este campo é obrigatório.
- **URL relativa.** O Oracle CRM On Demand preenche este campo. Este valor é a URL relativa que navega para a extensão do lado do cliente de dentro do Oracle CRM On Demand. Se esse valor de campo for alterado e a extensão do cliente for implantada, você deverá atualizar as guias personalizadas da Web, os applets personalizados da Web, as guias globais da Web ou as adições de cabeçalho HTML personalizado que fazem referência a essa extensão do cliente para usar o URL recém-gerado. Este valor de campo só é alterado se o campo Nome da URL for atualizado.
- **URL completa.** O Oracle CRM On Demand preenche este campo. Esse valor é a URL completa que aponta para a URL no aplicativo Oracle CRM On Demand. Se esse valor de campo for alterado e a extensão do cliente for implantada, você deverá atualizar as guias personalizadas da Web, os applets personalizados da Web, as guias globais da Web ou as adições de cabeçalho HTML personalizado que fazem referência a essa extensão do cliente para usar o URL recém-gerado. Este valor de campo só é alterado se o campo Nome da URL for atualizado.

#### 7 Clique em Salvar.

**OBSERVAÇÃO:** É possível fazer upload de uma extensão do cliente, mas ele não estará ativo até você configurá-la em uma guia Web personalizada, um applet personalizado da Web, uma guia global da Web ou uma adição de cabeçalho HTML personalizado .

Após o upload da extensão do cliente, o Oracle CRM On Demand gera os campos URL relativo e URL completo. Você usa esses valores para associar uma guia personalizada da Web, um applet personalizado da Web, uma guia global da Web ou uma adição de cabeçalho HTML personalizado à extensão do cliente. Você configura esses locais da mesma forma como configura qualquer extensão hospedada nos servidores.

Para obter informações sobre como incluir adições de cabeçalho HTML personalizado, consulte [Gerenciando adições de cabeçalho HTML personalizado \(na página 1435\)](#).

#### **Para editar uma extensão do cliente existente**

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Personalização do aplicativo, clique em Personalização do aplicativo.
- 3 Na seção Configuração da aplicação, clique em Extensões do cliente.
- 4 Na página da lista de extensões do cliente, encontre a extensão do cliente que você deseja editar.
- 5 Execute um destes procedimentos:
  - Clique no campo Nome. Esta etapa abre a página de detalhes Lado do cliente na qual é possível editar a extensão do cliente.

- Clique em Editar.
- 6 Clique em Salvar.
- 7 Se você tiver substituído o arquivo da extensão do cliente, faça o seguinte:
  - a Desconecte-se do Oracle CRM On Demand.
  - b Limpe o cache do navegador.
  - c Conecte-se novamente para fazer o download da nova extensão do cliente de forma que ela possa ser baixada na página que implanta a extensão do cliente. Se você não se desconectar do e reconectar ao Oracle CRM On Demand, a nova extensão do cliente será baixada 30 dias depois do primeiro download.

### Diretrizes para editar extensões do cliente

Considere as seguintes diretrizes:

- **Mantenha o número de referências a extensões do cliente em uma página no mínimo para reduzir o impacto negativo sobre o desempenho.**
- **Mantenha o tamanho das extensões do cliente o menor possível.** Por exemplo, evite usar arquivos de imagem ou SWF grandes. Quanto menor for o arquivo baixado como parte da extensão do cliente, mais rapidamente a página será carregada, em comparação com grandes arquivos.
- **Mantenha todas as extensões do cliente no menor número de arquivos possível para reduzir o impacto negativo sobre o desempenho.**
- **Permita que o navegador armazene as extensões do cliente em cache.** Se você permitir que o navegador armazene as extensões do cliente em cache, o conteúdo não precisará ser baixado nos servidores do Oracle CRM On Demand sempre que um usuário carregar a página. Se a extensão do cliente for alterada, você deverá limpar o cache de forma que o Oracle CRM On Demand carregue a página que contenha a extensão. Por padrão, as extensões do cliente são armazenadas em cache por 30 dias.
- **Mantenha as extensões do cliente e os ativos no mínimo para melhorar o desempenho da barra Ação.** Durante a configuração de uma extensão do cliente contida em um applet na barra Ação, a barra Ação é carregada sempre que a página é atualizada.
- **Siga todas as diretrizes de serviços Web ao usar as extensões do cliente para chamar os serviços Web.** Para obter mais informações, consulte Oracle Web Services On Demand Guide.

### Gerenciando adições de cabeçalho HTML personalizado

Você pode adicionar elementos `<script>` personalizados ao elemento `<head>` HTML das suas páginas. Por exemplo, nos elementos `<script>`, é possível adicionar código JavaScript que contém funções para criar botões personalizados nas páginas. Seu código personalizado também pode fazer referência a arquivos JavaScript que foram carregados por meio de extensões do cliente ou de arquivos JavaScript externos para que as funções nesses arquivos estejam disponíveis no código personalizado. As adições de cabeçalho HTML se aplicam a todas as páginas no Oracle CRM On Demand.

Na página Editar tag do cabeçalho HTML personalizado, um botão Visualizar permite que você valide qualquer alteração feita.

É possível desativar as adições de cabeçalho HTML personalizado definindo o parâmetro `disableCustomJS=Y` no URL da página. Se você sair da página clicando em outro link, o parâmetro de URL não será retido. Especifique o parâmetro de URL todas as vezes que precisar. Para obter mais informações sobre como gravar código JavaScript personalizado e as interfaces de programação de aplicativos (APIs) públicas disponíveis, consulte Oracle CRM On Demand JavaScript API Developer's Guide.

**Antes de começar.** Para executar este procedimento, sua função deve incluir o privilégio Fazer upload das extensões do cliente e Gerenciar a tag do cabeçalho HTML personalizado. Para obter mais informações sobre como adicionar privilégios, consulte [Sobre privilégios em funções \(na página 1496\)](#).

#### **Para adicionar uma adição de cabeçalho HTML personalizado**

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Personalização do aplicativo, clique em Personalização do aplicativo.
- 3 Na seção Configuração do aplicativo, clique na Tag de cabeçalho HTML personalizado.
- 4 Na página Detalhes das tags de cabeçalho HTML personalizado, clique em Editar.
- 5 Na caixa de texto Adições de cabeçalho HTML, informe os elementos <script> necessários.  
O limite deste campo é de 50,000 caracteres.
- 6 Clique em Visualizar para validar qualquer alteração feita.
- 7 Clique em Salvar.

### Diretrizes para referenciar extensões do cliente

Considere as seguintes diretrizes:

- **Mantenha o número de referências a extensões do cliente em uma página no mínimo para reduzir o impacto negativo sobre o desempenho.**
- **Mantenha o tamanho das extensões do cliente o menor possível.** Quanto menor for o arquivo baixado como parte da extensão do cliente, mais rapidamente a página será carregada, em comparação com grandes arquivos.
- **Mantenha todas as extensões do cliente no menor número de arquivos possível para reduzir o impacto negativo sobre o desempenho.**
- **Permita que o navegador armazene as extensões do cliente em cache.** Se você permitir que o navegador armazene as extensões do cliente em cache, o conteúdo não precisará ser baixado nos servidores do Oracle CRM On Demand sempre que um usuário carregar a página. Se a extensão do cliente for alterada, você deverá limpar o cache de forma que o Oracle CRM On Demand carregue a página que contenha a extensão. Por padrão, as extensões do cliente são armazenadas em cache por 30 dias.

### Informações Relacionadas

Consulte o seguinte tópico de informações relacionadas:

- [Sobre como desativar código personalizado para usuários \(na página 1371\)](#)

## Criando e gerenciando layouts da barra de ação e do cabeçalho global

A barra Ação pode conter várias seções, como Central de Mensagens, Pesquisa, Pesquisa Avançada de Palavra-Chave e Exibidos Recentemente. É possível criar layouts personalizados para Barra de ação e cabeçalho global, personalizar a seção de cabeçalho global e atribuir esses layouts às funções específicas em Oracle CRM On Demand. As alterações de configuração para a barra de ação e o cabeçalho global só ficam visíveis para as funções usando o tema moderno. No entanto, no caso de funções que utilizam um tema clássico, apenas alterações de configuração para o layout da barra de ação ficarão visíveis.

### Tornando a a barra de ação indisponível para usuários

Por padrão, a barra Ação é exibida no lado esquerdo de todas as páginas do Oracle CRM On Demand. Os usuários podem ocultar ou mostrar a barra Ação conforme necessário. Para obter mais informações, consulte [Mostrando ou ocultando a Barra de ação \(na página 42\)](#).

Se você quiser que a barra Ação não esteja disponível para uma determinada função de usuário, configure uma apresentação de barra de ação vazio (ou seja, nenhuma seção exibida ou disponível na apresentação) e atribua essa apresentação à função de usuário. Assim, a barra Ação permanece oculta permanentemente para os usuários com essa função.

O procedimento a seguir descreve como adicionar uma apresentação de barra de ação.

### ***Para adicionar uma nova apresentação de barra de ação***

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Personalização do aplicativo, clique em Personalização do aplicativo.
- 3 Na seção Configuração do aplicativo, clique em Layout da barra de ação e do cabeçalho global.
- 4 Na página Layouts da barra de ação e do cabeçalho global, clique em Novo layout.
- 5 No campo Nome da apresentação, insira um nome para a nova apresentação de barra de ação.
- 6 No campo Descrição, insira um nome para a nova apresentação de barra de ação e clique em Avançar.
- 7 Escolha as seções a serem exibidas no layout da barra de ação movendo os campos das Seções disponíveis para a barra de ação para as Seções exibidas na barra de ação usando as setas para a esquerda e para a direita. Use as setas para cima e para baixo a fim de alterar a ordem dos campos selecionados.
- 8 Escolha as seções a serem exibidas no cabeçalho global, movendo as seções das Seções exibidas na barra de ação para as Seções disponíveis no cabeçalho global usando as setas para a esquerda e para a direita.
- 9 Clique em Concluir.
- 10 (Opcional) Clique no botão Editar para editar os valores inseridos nas etapas 5 a 9.

Como alternativa, é possível copiar a apresentação de barra de ação padrão existente fornecida no Oracle CRM On Demand e alterar a descrição e a configuração de acordo com os seus requisitos.

#### ***Para copiar uma apresentação de barra de ação***

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Personalização do aplicativo, clique em Personalização do aplicativo.
- 3 Na seção Configuração do aplicativo, clique em Layout da barra de ação e do cabeçalho global.
- 4 Clique no link Copiar à esquerda de Layout padrão da barra de ação e do cabeçalho global.
- 5 No campo Nome da apresentação, insira um nome para a nova apresentação de barra de ação.
- 6 No campo Descrição, insira um nome para a nova apresentação de barra de ação e clique em Avançar.
- 7 Escolha as seções a serem exibidas no layout da barra de ação movendo os campos das Seções disponíveis para a barra de ação para as Seções exibidas na barra de ação usando as setas para a esquerda e para a direita. Use as setas para cima e para baixo a fim de alterar a ordem dos campos selecionados.
- 8 Escolha as seções a serem exibidas no cabeçalho global, movendo as seções das Seções exibidas na barra de ação para as Seções disponíveis no cabeçalho global usando as setas para a esquerda e para a direita.
- 9 Clique em Concluir.

**OBSERVAÇÃO:** para copiar outros layouts da barra de ação, clique na seta para baixo à esquerda do nome do layout da barra de ação para exibir a função de cópia.

#### ***Para editar o cabeçalho global***

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Personalização do aplicativo, clique em Personalização do aplicativo.
- 3 Na seção Configuração do aplicativo, clique em Layout da barra de ação e do cabeçalho global.
- 4 Na página Layout da barra de ação e do cabeçalho global, clique na seta para baixo ao lado do layout desejado.
- 5 No menu, selecione Editar cabeçalho global.

A página Edição do ícone do cabeçalho global lista todas as seções do cabeçalho global disponíveis em ordem crescente. Se você informar o mesmo valor da ordem para duas ou mais seções do cabeçalho global, essas seções serão exibidas na ordem em que elas foram criadas.

- 6 Execute um destes procedimentos:
  - Clique em Novo para configurar as seções do cabeçalho global.

- Clique em Editar ao lado da seção do cabeçalho global que você deseja editar.
- 7 Clique no ícone de lupa para alterar o ícone de sua seção.
- 8 No menu Applet, selecione uma seção disponível.
- 9 (Opcional) No campo Descrição, informe uma descrição.
- 10 No campo Largura de applet, informe a largura da seção.  
A largura máxima da seção do cabeçalho global é de 700 pixels.
- 11 No campo Ordem, informe o valor da ordem em que você deseja que sua seção seja exibida no cabeçalho global.  
As seções do cabeçalho global são exibidas da esquerda para a direita, de acordo com o valor em ordem crescente.
- 12 Clique em Salvar.

**Observação:** Os applets da Web globais exibidos no cabeçalho global sempre são executados, independente da caixa de seleção Sempre executar da página Meu Applet da Web estar ou não selecionada. Esteja ciente de que certos applets da Web podem ter impacto no desempenho, por exemplo, se seu applet da Web fizer referência a um site da Web externo. Para obter mais informações sobre a caixa de seleção Sempre executar, consulte [Criando applets da Web globais \(na página 1430\)](#).

## Personalizando Minha página inicial para a sua empresa

Dependendo de suas necessidades, os funcionários na sua empresa podem desejar ver diferentes informações sobre a página Minha página inicial. Você pode personalizar a apresentação de Minha página inicial substituindo o conteúdo padrão pelo conteúdo mais relevante para as funções dos funcionários. Por exemplo, você pode configurar a Página inicial de um representante do atendimento ao cliente para mostrar novas solicitações de serviço, em vez da seção Leads recém-criados, que é padrão nessa página, e um relatório personalizado de solicitação de serviço, em vez do relatório padrão de qualidade do pipeline de vendas.

Depois que você tiver personalizado Minha página inicial, atribua a Apresentação da página inicial a uma função de usuário. Todos os usuários com essa função veem a Minha página inicial personalizada que você configurou.

**Antes de começar.** Como você deve selecionar uma função à qual essa personalização se aplique, configure todas as funções antes de iniciar este procedimento. Para você realizar esse procedimento, sua função deve incluir os privilégios Personalizar aplicativo e Personalizar aplicativo - Gerenciar personalização da página inicial.

### *Para personalizar Minha página inicial para sua empresa*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2 Na seção Personalização do aplicativo, clique no link Personalização do aplicativo.
- 3 Na seção Configuração da aplicação, clique no link Minha página inicial - Apresentação.
- 4 Na lista Apresentação da página inicial, faça o seguinte:
  - Clique no botão Nova apresentação para criar uma nova apresentação.
  - Clique em Editar ou Copiar para modificar uma apresentação personalizada existente.O Assistente de apresentação de página inicial aparece para orientá-lo no decorrer do processo.
- 5 Na Etapa 1 - Nome da apresentação, insira um nome para a apresentação e uma descrição, se necessário.
- 6 Na Etapa 2, Apresentação da página inicial:
  - Mova as seções da lista Todas as seções para a lista Seções disponíveis.  
A lista Seções disponíveis inclui as seções que podem ser adicionadas a uma Página inicial; isso inclui todos os relatórios personalizados que você ativou para inclusão nas Páginas iniciais. Se você não quiser que um usuário adicione seção a uma Página inicial, deixe a seção na lista Todas as seções.
  - Mova as seções da lista do Lado esquerdo para a lista do Lado direito e reorganize as informações nas duas listas conforme necessário.

Saia das seções com largura dupla na lista Lado esquerdo; elas se expandirão automaticamente quando a Página inicial for exibida.

7 Clique em Encerrar.

**OBSERVAÇÃO:** depois de adicionar uma página inicial personalizada à aplicação, você precisa disponibilizá-la para a função de usuário para que os usuários possam vê-la. Para obter instruções, consulte [Adicionando funções \(na página 1499\)](#).

## Ativando relatórios personalizados em Minha página inicial

Você pode usar o recurso Relatório personalizado de Minha página inicial para adicionar vários relatórios, tanto predefinidos quanto personalizados, a Minha página inicial. Esses relatórios personalizados são, então, exibidos na lista Todas as seções na Etapa 2 do Assistente de apresentação de página inicial, e você poderá movê-los para a lista de seções disponíveis ou para uma das listas de seções exibidas, por padrão, em Minha página inicial. Para obter mais informações sobre como personalizar Minha página inicial, consulte [Personalizando Minha página inicial para a sua empresa](#) na página 1438).

**OBSERVAÇÃO:** Para obter informações sobre o local em que os relatórios e os painéis podem ser incorporados em Oracle CRM On Demand, consulte [Sobre a incorporação de relatórios e painéis em Oracle CRM On Demand](#) (consulte [Sobre a incorporação de relatórios e painéis no Oracle CRM On Demand](#) na página 1327).

### Antes de começar:

O relatório que você deseja habilitar em Minha página inicial deve ser armazenado em Pastas compartilhadas, em uma pasta à qual você tenha acesso.

- Sua função deve incluir os privilégios Personalizar aplicativo e Personalizar aplicativo - Gerenciar personalização da página inicial.
- Para selecionar um relatório na Pasta migrada compartilhada por toda a empresa, sua função de usuário deve incluir o privilégio Acessar pasta migrada compartilhada por toda a empresa.
- Se a caixa de seleção Ativar Suporte a Tradução de Idioma para Applets da Web estiver selecionada no perfil da empresa, você poderá criar e personalizar relatórios, apenas se o idioma selecionado no campo Idioma de Tradução for o idioma padrão da empresa.

### Para criar um relatório personalizado de Minha página inicial

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Personalização do aplicativo, clique no link Personalização do aplicativo.
- 3 Na seção Configuração do aplicativo, clique no link Minha página inicial - Relatórios personalizados.
- 4 Na lista Minha página inicial - Relatórios personalizados, clique em Novo relatório de página inicial.
- 5 Na página Detalhe do relatório personalizado da página inicial, preencha os campos a seguir.

Campo	Comentários
Nome	Informe o nome do relatório personalizado.

Campo	Comentários
Para tradução	<p>Essa caixa de seleção está disponível apenas se a caixa de seleção Ativar Suporte a Idioma de Tradução para Applets da Web estiver selecionada no perfil da empresa. Ao criar um relatório personalizado, a caixa de seleção Marcar para Tradução é selecionada e apenas para leitura. Além disso, a caixa de seleção Marcar para Tradução é apenas para leitura se você selecionar qualquer idioma que não seja o idioma padrão da empresa no campo Tradução na lista de relatórios personalizados, antes de atualizar um relatório personalizado existente.</p> <p>Se você alterar o nome de um relatório personalizado existente no idioma padrão da empresa, use a caixa de seleção Marcar para Tradução como se segue:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Se desejar que as versões traduzidas do nome sejam substituídas pelo nome atualizado, marque a caixa de seleção Marcar para Tradução.</li> <li>■ Se quiser que as versões traduzidas do nome permaneçam inalteradas, não marque a caixa de seleção Marcar para Tradução.</li> </ul> <p>Para obter mais informações sobre como traduzir nomes de relatório personalizados, consulte Traduzindo nomes de applets Web e de relatórios personalizados (consulte <a href="#">Traduzindo os Nomes de Applets da Web e de Relatórios Personalizados</a> na página 1385).</p>
Altura	<p>Selecione Única ou Dupla. Se você definir a altura como Duplo, o relatório terá o dobro da altura das outras seções da página inicial.</p>
Largura	<p>Selecione Única ou Dupla. Se desejar que o relatório abranja a página inicial inteira da esquerda para a direita, defina a largura como Duplo.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> os relatórios que têm o valor do atributo HTML RowSpan superior a 2 às vezes se expandem além do tamanho especificado.</p>
Executar Relatório Imediatamente	<p>Se você marcar essa caixa de seleção, o relatório será executado automaticamente e os usuários não precisarão clicar em um link para atualizar o relatório.</p>

- 1 Clique no ícone Pesquisar (lupa) do campo Caminho do Relatório e navegue até o relatório necessário nas Pastas Compartilhadas.  
O campo Caminho do relatório é preenchido automaticamente depois que você seleciona o relatório.
- 2 Se quiser que prompts configurados para a análise sejam exibidos, de modo que os usuários possam filtrar a análise, marque a caixa de seleção Exibir Prompts de Relatório.

- 3 Especifique se os usuários que exibirem a análise incorporada poderão atualizar, imprimir ou exportar a análise:
  - **Link Atualizar.** Se essa caixa de seleção tiver sido marcada, o link Atualizar estará disponível, e os usuários poderão atualizar os dados da análise.
  - **Link Imprimir.** Se essa caixa de seleção tiver sido marcada, o link Imprimir estará disponível, e os usuários poderão imprimir a análise.
  - **Link Exportar.** Se essa caixa de seleção tiver sido marcada, o link Exportar estará disponível, e os usuários poderão exportar a análise.
- 4 No campo Descrição, informe uma descrição para o relatório personalizado da página inicial.
- 5 Clique em Salvar.

## Renomeando tipos de registro

Para usar terminologias que os usuários estejam familiarizados, é possível renomear os tipos de registro. Os nomes de tipo de registro padrão na aplicação podem não ser iguais aos usados por sua empresa para certos tipos de registro. Neste caso, você poderá alterar o nome para que fique de acordo com seus requisitos específicos.

Quando você altera o nome de um tipo de registro, o novo nome aparece na maioria dos locais na aplicação, como:

- Guias e botões
- Listas suspensas
- Listas filtradas predefinidas, como a lista Todas as contas em Contas - Página inicial
- Barras de título nas páginas, como páginas de lista e de detalhes do registro
- A seção Criar na Barra de ação
- Nomes de seção da página
- Notificação por e-mail de atribuição de registro
- Nomes de seção da página personalizados

Por exemplo, você pode alterar o nome para exibição Contas para Empresa. A guia Contas torna-se Empresa e outros títulos de seção são alterados de forma adequada.

No entanto, existem vários locais em que o novo nome não é exibido. Se você alterar nomes, informe seus usuários que os novos nomes não aparecerão em:

- Nomes personalizados de listas filtradas
- Nomes de campos personalizados
- Relatórios e análises
- Oracle Outlook Email Integration On Demand
- Páginas da Ajuda

**OBSERVAÇÃO:** todos os nomes para exibição têm, no máximo, 50 caracteres.

**Antes de começar.** Para executar este procedimento, sua função deve incluir o privilégio Personalizar aplicação.

### *Para renomear um tipo de registro*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2 Na seção Personalização do aplicativo, clique no link Personalização do aplicativo.
- 3 Na seção Configuração do aplicativo, clique no link Personalizar tipos de registro.
- 4 Na página Personalizar tipos de registro, digite os novos nomes na linha adequada. Forneça três variações da aplicação a serem usadas nas áreas adequadas da interface: Nome de exibição/Singular, Nome de exibição/Plural e Nome de exibição/Abreviado.

**OBSERVAÇÃO:** o Nome de exibição/Abreviado é exibido nas guias e não deve ter mais de 15 caracteres. Não é possível renomear um objeto para o nome de qualquer um dos objetos disponíveis na página Personalizar tipos de registro. Por exemplo, não é possível renomear um objeto, Tarefa ou Compromisso, porque os objetos não estão listados na página Personalizar tipos de registro.

- 5 (Opcional) Para indicar que um nome atualizado precisa ser traduzido em outros idiomas ativados para a sua empresa, marque a caixa de seleção Para tradução.

**OBSERVAÇÃO:** se desejar exibir esse nome atualizado em outros idiomas ativados, marque a caixa de seleção Para tradução. Nos outros idiomas (ou quando você escolhe outro idioma na lista suspensa Idioma de tradução dessa página), o nome atualizado aparece em azul e entre parênteses até você inserir manualmente as versões traduzidas. Isso ajuda a controlar quais termos precisam ser traduzidos. Se você não selecionar Para tradução, os nomes de exibição anteriormente traduzidos permanecem, não afetados pela alteração feita aqui.

- 6 Para informar manualmente o equivalente traduzido do novo nome:
- a Na lista suspensa Idioma de tradução, selecione o idioma cuja tradução você deseja informar.
  - b Informe o equivalente traduzido no campo Nome de exibição adequado e clique em Salvar.
  - c Clique no link para retornar à página que você acabou de atualizar e selecione o idioma novamente, se necessário.
- O nome traduzido aparece em preto na coluna Nome de exibição.

## Ativando imagens nas páginas de detalhes

É possível adicionar imagens à página de detalhes de um tipo de registro. Por exemplo, talvez seja necessário adicionar uma foto à página Detalhes do contato, o logotipo de uma empresa à página Detalhes da conta ou a imagem de um produto à página Detalhes do produto. É possível ativar as imagens nas páginas de detalhes somente para os seguintes tipos de registro:

- Conta
- Contato
- Produto

### *Para ativar uma imagem em uma página de detalhes*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Personalização do aplicativo, clique no link Personalização do aplicativo.
- 3 Na seção Configuração do aplicativo, clique no link Personalizar tipos de registro.
- 4 Marque a caixa de seleção Exibir imagem dos tipos de registro Conta, Contato ou Produto.
- 5 Clique em Salvar.

## Carregando e Gerenciando Conjuntos de Ícones Personalizados

Você pode carregar e gerenciar um conjunto de ícones personalizados para associar a um tipo de registro. Cada conjunto de ícones personalizados contém três ícones: um ícone para a guia do tipo de registro, para a barra Ação e para as áreas de informações relacionadas do Oracle CRM On Demand.

Conjuntos de ícones personalizados melhoram a aparência do Oracle CRM On Demand, permitindo aos usuários exibir ícones que sejam mais relevantes para os tipos de registros. Você pode editar um conjunto de ícones personalizados e, depois, modificá-lo, de acordo com suas necessidades.

**OBSERVAÇÃO:** o número máximo de conjuntos de ícones personalizados que você pode criar é 100.

**Antes de começar.** Para realizar esse procedimento, sua função deve incluir o privilégio Gerenciar Ícones Personalizados. Você só pode associar conjuntos de ícones personalizados a tipos de registros ao usar temas modernos.

### **Para criar e publicar um novo conjunto de ícones**

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
  - 2 Na seção Personalização do aplicativo, clique no link Personalização do aplicativo.
  - 3 Na seção Configuração do Aplicativo, clique no link Gerenciamento de Ícones.
  - 4 Na página Gerenciamento de Ícones, clique no link Ícones de Objetos.
  - 5 Na página Conjuntos de Ícones, clique em Adicionar para criar um novo conjunto de ícones.
  - 6 Na página Editar Conjunto de Ícones, informe o nome do novo conjunto de ícones no campo Nome do Conjunto de Ícones e clique em Salvar.  
O número máximo de caracteres que você pode usar no campo Nome do Conjunto de Ícones é 50.
  - 7 Na guia Ícones, clique em Novo.
  - 8 Na página Editar Ícone, selecione um dos seguintes na lista de opções Tipo de Ícone para localizar as imagens que deseja usar no conjunto de ícones:
    - **Ícone Principal.** O ícone personalizado que é usado na guia do tipo de registro. Recomendamos que a imagem selecionada desse ícone meça 50 pixels de largura por 50 pixels de altura.
    - **Ícone Mini.** O ícone personalizado que é usado na barra Ação. Recomendamos que a imagem selecionada desse ícone meça 25 pixels de largura por 25 pixels de altura.
    - **Ícone de Informações Relacionadas.** O ícone personalizado que é usado na área de informações relacionadas. Recomendamos que a imagem selecionada desse ícone meça 45 pixels de largura por 45 pixels de altura. Se desejar que essa imagem se adeque ao esquema de cores usado no Oracle CRM On Demand, essa imagem deverá ter um fundo transparente.
- OBSERVAÇÃO:** você pode carregar imagens com as seguintes extensões: JPEG, JPG, PNG ou GIF. O limite de tamanho do arquivo é de 100 KB.
- 9 Clique em Navegar pra localizar a imagem que precisa e clique em Salvar & Novo Ícone.
  - 10 Repita as etapas 8 e 9 para cada tipo de ícone do conjunto de ícones personalizados.
  - 11 Clique em Publicar.

Para obter informações sobre como associar seus conjuntos de ícones personalizados a um tipo de registro, consulte [Alterando o Ícone de um Tipo de Registro \(na página 1446\)](#).

## **Fazendo Upload e Gerenciando Ícones de Cabeçalho Global Personalizado**

Você pode fazer upload de ícones personalizados para associá-los seu layout de cabeçalho global. Isso permite usar ícones significativos para os itens de seu layout de cabeçalho global.

**Antes de começar.** Para realizar esse procedimento, sua função deve incluir o privilégio Gerenciar Ícones Personalizados.

### **Para criar um novo conjunto de ícones personalizados**

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Personalização do aplicativo, clique no link Personalização do aplicativo.
- 3 Na seção Configuração do Aplicativo, clique no link Gerenciamento de Ícones.
- 4 Na página Gerenciamento de Ícones, clique no link Ícones de Cabeçalho Global.
- 5 Na página Ícones de Cabeçalho Global, clique em Adicionar para criar um novo ícone personalizado.

- 6 Na página Editar Ícones de Cabeçalho Global, clique em Procurar para localizar a imagem que você deseja usar.

**OBSERVAÇÃO:** você pode carregar imagens com as seguintes extensões: JPEG, JPG, PNG ou GIF. O limite de tamanho do arquivo é de 100 KB. O número máximo de imagens para upload é 50. Se quiser que essa imagem se ajuste ao esquema de cores usado no Oracle CRM On Demand, ela deverá ser branca, ter aproximadamente 45 pixels de altura e 45 pixels de largura e ter fundo transparente.

- 7 Clique em Salvar e Novo Ícone de Cabeçalho Global.
- 8 Repita as etapas 6-7 para cada ícone personalizado do qual você deseja fazer upload para o conjunto de ícones de cabeçalho global.
- 9 (Opcional) Para excluir um ícone personalizado, faça o seguinte:
  - a Clique na seta para baixo, ao lado do ícone personalizado em questão.
  - b No menu, selecione Excluir.

Para obter informações sobre layouts de cabeçalho global, consulte Criando e Gerenciando Layouts de Cabeçalho Global e Barra de Ações. (consulte [Criando e gerenciando layouts da barra de ação e do cabeçalho global](#) na página 1436) (consulte [Alterando o ícone de um tipo de registro](#) na página 1446)

## Adicionando Tipos de Registro

É possível adicionar tipos de registro personalizados para sua empresa. Por exemplo, convém exibir uma guia Ordem a ser usada por seus funcionários. Para adicionar um novo tipo de registro, renomeie e configure um dos tipos de registro de objeto personalizado no Oracle CRM On Demand.

Os privilégios que permitem que sua empresa use os tipos de registro de Objeto Personalizado 01 a Objeto Personalizado 10 e dê aos usuários acesso a esses tipos de registro que estão ativados por padrão para a função Administrador em Oracle CRM On Demand. No entanto, se a empresa precisar usar mais de dez tipos de registros de objetos personalizados, você deverá entrar em contato com Oracle CRM On Demand Customer Care para pedir para que os tipos de registros de objeto personalizados adicionais sejam disponibilizados para sua empresa.

Em geral, os novos tipos de registros funcionam da mesma maneira que os tipos de registros fornecidos por padrão. Um conjunto de campos está disponível para cada tipo de registro, inclusive um campo Nome que possa ser usado para filtrar e classificar listas.

**OBSERVAÇÃO:** Para cada um dos tipos de registros Objeto Personalizado 01, 02 e 03, oito campos estão disponíveis para filtragem e classificação de listas de registros desses tipos de registros. Para todos os outros tipos de registro de objeto personalizado, apenas o campo Nome pode ser usado para filtragem e classificação de listas de registros desse tipo de registro.

Você pode configurar campos personalizados, apresentações de página, apresentações de pesquisa e, assim por diante, para os novos tipos de registro. No entanto, você não pode usar os novos tipos de registro nas seguintes áreas:

- Gerente de Atribuições
- Previsão
- na Atribuição padrão do grupo (eles não podem ser compartilhados por grupos)

Além disso, os novos tipos de registro têm estas restrições:

- Os novos tipos de registro não podem conter grupos de endereços específicos do país
- Por padrão, somente o campo Nome é obrigatório nos novos tipos de registro
- Nenhuma verificação de duplicações é realizada nos novos tipos de registro

Para obter informações sobre como usar serviços da Web com novos tipos de registro, consulte Fazendo download de arquivos de esquema e WSDL (consulte [Fazendo Download do WSDL e dos Arquivos de esquema](#) na página 1977).

**Antes de começar.** Para você realizar esse procedimento, sua função deve incluir o privilégio Personalizar aplicativo e o privilégio Personalizar aplicativo apropriado para o objeto personalizado que está sendo usado para o novo tipo de registro. Existem privilégios individuais para os tipos de registro Objeto personalizado 01, 02 e 03; por exemplo, o privilégio Personalizar aplicativo - Gerenciar objeto personalizado 01. Para os demais tipos de registro de objeto personalizado, cada privilégio se aplica a um grupo de objetos personalizados, por exemplo, o privilégio Personalizar aplicativo - Gerenciar objetos personalizados 04 a 10.

### **Para adicionar um tipo de registro**

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2 Na seção Personalização do aplicativo, clique no link Personalização do aplicativo.
- 3 Na seção Configuração do aplicativo, clique no link Personalizar tipos de registro.
- 4 Na linha do tipo de registro de objeto personalizado que está sendo usado, preencha as informações, por exemplo, insira a ordem.  
Para obter mais informações, consulte [Renomeando tipos de registro \(na página 1441\)](#). Depois que você renomear o tipo de registro, ele aparecerá com seu novo nome nas seções Configuração do tipo de registro na página Personalização do aplicativo, substituindo o link para o tipo de registro de objeto personalizado.
- 5 Clique em Salvar.
- 6 Na seção Configuração do tipo de registro da página Personalização do aplicativo, clique no link para o novo tipo de registro.
- 7 Na seção Gerenciamento de campo, clique no link Configuração de campos.
- 8 Na página Configuração de campos, é possível fazer o seguinte:
  - (Recomendado) Clique em Gerenciar Rótulos de Campos e renomeie os campos para atender às suas necessidades.  
É recomendado renomear o campo Nome. Em todo o aplicativo, cada tipo de registro tem um campo chamado Nome, que é precedido pelo tipo de registro (Nome da conta, Nome da oportunidade etc.). Portanto, se você estiver adicionando um tipo de registro de nome Pedido, será possível rotular novamente o campo Nome para Nome do Pedido. Se a empresa usar Pesquisa Direcionada, o campo Nome será exibido por padrão como um campo de pesquisa na seção Pesquisa da barra Ação.

**OBSERVAÇÃO:** Para os tipos de registro Objetos Personalizados de 01 a 03 apenas, os campos Pesquisa Rápida 1 e Pesquisa Rápida 2 também são exibidos como campos de pesquisa por padrão na seção Pesquisa da barra Ação e pode ser necessário renomear os campos Pesquisa Rápida 1 e Pesquisa Rápida 2. Por exemplo, se estiver adicionando um tipo de registro de nome Pedido, pode ser necessário renomear o campo Pesquisa Rápida 1 como Número de Pedido. Em seguida, quando um funcionário seleciona Pedido na lista de tipos de registro na seção Pesquisa, Número do Pedido é exibido como um dos campos de pesquisa.

  - Clique em Novos campos e adicione campos personalizados.  
As mesmas restrições são válidas para os campos personalizados desses tipos de registro e dos tipos de registro padrão.

Para obter mais informações sobre como editar campos e criar campos personalizados, consulte [Criando e Editando Campos \(na página 1308\)](#).
- 9 Configure as apresentações de páginas das páginas Editar e Detalhe do novo tipo de registro.  
É possível adicionar campos às páginas de edição do registro, agrupar os campos em seções separadas e renomear essas seções.  
Para criar relações com outros tipos de registro, adicione os campos (Conta, Contato, Oportunidade etc.) às apresentações de página. Um ícone Pesquisar será criado próximo ao campo, onde os usuários poderão vincular os registros existentes a esse novo tipo de registro.  
Você pode adicionar seções de informações relacionadas às páginas de detalhes.

Quando você adiciona Equipe como uma seção de informações relacionadas, os usuários podem compartilhar cada registro com os membros da equipe.

**OBSERVAÇÃO:** A seção *Informações relacionadas à equipe* tem suporte para todos os tipos de registro de objeto personalizado.

Para obter instruções, consulte *Personalizando apresentações estáticas da página* (consulte [Customizing Static Page Layouts](#) na página 1359).

- 10 (Opcional) Configure apresentações de pesquisa para o novo tipo de registro. Para obter mais informações, consulte *Gerenciando apresentações de pesquisa* (consulte [Managing Search Layouts](#) na página 1390).
- 11 (Opcional) Configure apresentações de Página inicial personalizados para o novo tipo de registro. Para obter mais informações, consulte [Criando apresentações de página inicial de registro](#) (na página 1400).
- 12 (Opcional) Adicione o novo tipo de registro como um campo ou como uma seção de informações relacionadas nas apresentações de página para outros tipos de registro.

**OBSERVAÇÃO:** Depois de ter concluído a configuração do novo tipo de registro, será necessário atualizar os perfis de acesso para dar aos usuários os níveis de acesso adequados para o novo tipo de registro. Também é necessário atualizar as funções de usuário relevantes para criar a guia para o tipo de registro disponível para as funções e para atribuir suas apresentações de página, apresentações de Página inicial e apresentações de pesquisa personalizados às funções. Para obter informações sobre como atualizar perfis de acesso, consulte *Processo de Configuração dos Perfis de Acesso* (consulte [Processo de configuração de perfis de acesso](#) na página 1522). Para obter informações sobre como atualizar funções, consulte [Adicionando Funções](#) (na página 1499).

### Tópicos relacionados

Consulte o seguinte tópico de informações relacionadas:

- [Sobre Relacionamentos muitos para muitos para objetos personalizados](#) (na página 1459)

## Alterando o ícone de um tipo de registro

Você pode alterar o ícone que está associado a um tipo de registro e que é exibido nas guias e na seção Criar da barra de ação.

**Antes de começar.** Para executar este procedimento, sua função deve incluir o privilégio Personalizar aplicação.

### *Para alterar o ícone de um tipo de registro*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Personalização do aplicativo, clique no link Personalização do aplicativo.
- 3 Na seção Configuração do aplicativo, clique no link Personalizar tipos de registro.
- 4 Na página Personalizar tipos de registro, execute uma ou ambas as ações:
  - a Clique no ícone Pesquisar no campo Ícone clássico do tipo de registro e selecione um ícone na janela.
  - b Clique no ícone Pesquisar no campo Ícone moderno do tipo de registro e selecione um ícone na janela.Se tiver criado algum conjunto de ícones personalizados, eles serão exibidos no cabeçalho Ícones Personalizados. Para obter mais informações sobre conjuntos de ícones personalizados, consulte [Carregando e Gerenciando Conjuntos de Ícones Personalizados](#) (na página 1442).
- 5 Clique em Salvar.

## Personalizando etiquetas de integração REST

Cada tipo de registro tem duas tags de integração REST que podem ser usadas pela API REST do Oracle CRM On Demand para acessar o tipo de registro (recurso). Uma das tags de integração REST é a tag padrão para o tipo de registro. A tag padrão é independente do idioma e não pode ser alterada. Você pode personalizar a outra

tag de integração REST. Por exemplo, se sua empresa renomear um tipo de registro ou usar um tipo de registro personalizado pode ser necessário personalizar a tag de integração REST desse tipo de registro, para que a tag de integração REST reflita o nome do tipo de registro.

Um URL da API REST do Oracle CRM On Demand pode acessar um recurso usando qualquer uma das tags de integração REST, conforme mostrado nos URLs de exemplo a seguir:

```
http://server/OnDemand/user/Rest/latest/default_integration_tag
```

```
http://server/OnDemand/user/Rest/latest/custom_integration_tag
```

Nesses exemplos, `default_integration_tag` é um marcador para a tag de integração padrão e `custom_integration_tag` é um marcador para a tag de integração REST personalizada.

O procedimento a seguir descreve como personalizar as etiquetas de integração da API REST que você usa nos URLs da API REST.

### **Para personalizar etiquetas de integração REST**

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Personalização do aplicativo, clique em Personalização do aplicativo.
- 3 Clique no link Personalizar etiquetas de integração REST.
- 4 Na lista Etiquetas de integração REST, clique no link Editar do tipo de registro.
- 5 No campo Etiqueta de integração REST, informe o novo nome e clique em Salvar.

## **Criando novos temas**

O tema determina a aparência do Oracle CRM On Demand. Vários temas predefinidos são disponibilizados quando o Oracle CRM On Demand é configurado pela primeira vez para uma nova empresa, o tema padrão é *Oracle*. Você pode especificar quais funções pode criar e gerenciar temas no Assistente de gestão de funções. Para obter mais informações sobre como adicionar funções, consulte [Adicionando Funções \(na página 1499\)](#). Para obter mais informações sobre como especificar temas em nível de empresa, consulte [Configurando seu perfil de empresa e os padrões globais \(na página 1202\)](#).

Você pode escolher um tema no nível de empresa, função ou usuário. O tema especificado no nível do usuário tem precedência, seguido pelo tema especificado no nível da função. O tema padrão da empresa será aplicado, caso não sejam especificados temas nem o nível do usuário, nem o nível da função.

Se estiver atualizando temas do Oracle CRM On Demand Versão 16 para uma versão mais recente, observe o seguinte:

- **Para novas empresas.** *Oracle* é o tema padrão no nível da empresa. Nenhum tema é selecionado no nível da função ou do usuário. Os administradores da empresa podem criar novos temas e defini-los como padrão. Eles também podem desativar os temas existentes, de forma que possam ser selecionados pelos usuários.
- **Para empresas existentes.** Os nomes de todos os temas antigos serão substituídos pelas seguintes strings: *Oracle - Recusado*, *Contemporâneo - Recusado* ou *Clássico - Recusado*. É recomendável que você altere esses temas antigos, selecione um dos novos temas e remova os temas antigos dos perfis do usuário.
- **Para empresas existentes que usam logotipos e links.** Uma atualização não afeta um tema recusado, que ainda está selecionado. No entanto, é recomendável que você não use temas antigos (recusados), mas crie novos temas e defina-os como o padrão no nível da empresa ou da função.

**Antes de começar.** Para criar e editar temas, sua função do usuário deve incluir o privilégio Gerenciar temas.

A tarefa a seguir descreve como criar seu próprio tema no Oracle CRM On Demand.

### **Para criar um novo tema no Oracle CRM On Demand**

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Personalização do aplicativo, clique no link Personalização do aplicativo.
- 3 Na seção Configuração do aplicativo, clique no link Temas.
- 4 Na página Temas, clique em Novo.
- 5 Especifique as informações para os seguintes campos:
  - **Nome do tema.** Informe um nome para o novo tema.
  - **Mostrar link de ajuda padrão.** Marque esta caixa de seleção se quiser que seu novo tema seja exibido no link Ajuda.
  - **Mostrar link padrão de treinamento e suporte.** Marque esta caixa de seleção se quiser que seu novo tema exiba o link Treinamento e suporte padrão.
  - **Mostrar Link de Itens Excluídos Padrão** Marque esta caixa de seleção se quiser que seu novo tema exiba o link global Itens Excluídos padrão.
  - **Suportar Configurações de Exibição Superior.** Marque esta caixa de seleção se quiser que seu novo tema suporte a exibição superior. Você pode remover completamente a exibição superior desmarcando a caixa de seleção no tema de um usuário.

**OBSERVAÇÃO:** além de o tema dos usuários suportar a funcionalidade de exibição superior, é necessário que os usuários ativem a opção Exibição Superior na página Detalhe Pessoal. Se o campo Exibição Superior no perfil pessoal do usuário estiver em branco, a configuração da empresa será usada. Para obter mais informações sobre a exibição superior, consulte [Visão Geral Página por Página do Oracle CRM On Demand](#) (consulte [Visão Geral de Página por Página do Oracle CRM On Demand](#) na página 37) e [Atualizando Seus Detalhes Pessoais](#) (consulte [Updating Your Personal Details](#) na página 790).

- **Descrição.** Informe uma descrição para seu novo tema.
  - **Estilo do tema.** Este campo é obrigatório. O valor padrão para este menu é Clássico.
  - **Estilo da guia.** Selecione Clássico ou Moderno. Esse menu estará disponível somente se você selecionar Clássico no menu Estilo do tema. O valor padrão desse menu é Empilhado.
  - **Tamanho da fonte.** Selecione Regular ou Grande. Se você selecionar Clássico no menu Estilo de Tema, o valor padrão para esse menu será Regular. Se você selecionar Moderno no menu Estilo de Tema, o valor padrão para esse menu será Grande.
- 6 Clique em Salvar.  
O Oracle CRM On Demand abre a página Detalhe do tema com uma visualização dinâmica do novo tema que está à direita da tela. A visualização mostra as páginas Inicial, Detalhes, Lista e Calendário com o novo tema aplicado.
  - 7 Especifique as informações dos campos listados na seguinte tabela.

**OBSERVAÇÃO:** para informar novos códigos de cores, você pode informar um valor hexadecimal para cada cor ou mover o mouse sobre o valor de cor padrão para exibir o ícone da paleta de cores. Clique no ícone da paleta de cores para selecionar uma cor para este campo.

Informações gerais	Descrição
Mostrar link de ajuda padrão.	Marque esta caixa de seleção se quiser que seu novo tema seja exibido no link Ajuda.
Mostrar link padrão de treinamento e suporte.	Marque esta caixa de seleção se quiser que seu novo tema exiba o link Treinamento e suporte padrão.

Informações gerais	Descrição
Mostrar links de tipo de registro na seção de rodapé	Marque esta caixa de seleção se quiser que o novo tema exiba os links de tipo de registro na parte inferior da página.
Suportar Configurações de Exibição Superior	<p>Marque esta caixa de seleção se quiser que seu novo tema suporte a exibição superior. Você pode remover completamente a exibição superior desmarcando a caixa de seleção no tema de um usuário.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> além de o tema dos usuários suportar a funcionalidade de exibição superior, é necessário que os usuários ativem a opção Exibição Superior na página Detalhe Pessoal. Se o campo Exibição Superior no perfil pessoal do usuário estiver em branco, a configuração da empresa será usada. Para obter mais informações sobre a exibição superior, consulte <a href="#">Visão Geral Página por Página do Oracle CRM On Demand</a> (consulte <a href="#">Visão Geral de Página por Página do Oracle CRM On Demand</a> na página 37) e <a href="#">Atualizando Seus Detalhes Pessoais</a> (consulte <a href="#">Updating Your Personal Details</a> na página 790).</p>
Plano de fundo da aplicação	Este campo refere-se ao plano de fundo do Oracle CRM On Demand. No tema moderno, esse campo também se refere ao plano de fundo da seção Superior, na qual os botões são exibidos.
Texto da aplicação	Esse campo só está disponível no tema clássico. Ele refere-se à declaração jurídica, que está na parte inferior da página do aplicativo, e às barras verticais entre os links globais e os links da guia.
Links da aplicação	Esse campo só está disponível no tema clássico. Ele refere-se aos links globais, que estão nas partes superior e inferior do Oracle CRM On Demand, por exemplo, Admin., Minha configuração, Declaração de privacidade, Termos de uso e assim por diante.
Texto de alerta	Este campo refere-se ao texto usado para campos obrigatórios e tarefas atrasadas. Esse campo também se refere ao texto na barra de texto rolável que pode ser exibido na parte inferior de cada página do Oracle CRM On Demand, dependendo de como os alertas são configurados em toda a empresa.

Informações gerais	Descrição
Plano de fundo da barra de ação	Esse campo se refere ao plano de fundo da barra de texto rolável que pode ser exibido na parte inferior de cada página do Oracle CRM On Demand, dependendo de como os alertas são configurados em toda a empresa.
<b>Guias (tema Clássico somente)</b>	
Estilo da guia	Selecione Arredondada, Empilhada ou Reta no menu.
Texto da guia ativa	Este campo refere-se ao texto usado nas guias ativas.
Plano de fundo da guia ativa	Este campo refere-se à cor do plano de fundo da guia ativa.
Texto da guia inativa	Este campo refere-se ao texto usado nas guias inativas.
Plano de fundo da guia inativa - Superior	Este campo refere-se à cor do plano de fundo superior da guia inativa.
Plano de fundo de guia inativa - Inferior	Este campo refere-se à cor do plano de fundo inferior da guia inativa.
Deslizamento do plano de fundo da guia inativa	Este campo refere-se à cor exibida quando você coloca o mouse sobre uma guia inativa. Também refere-se à cor usada na guia do menu.
<b>Seção Cabeçalho global (tema Moderno somente)</b>	
Plano de fundo	Este campo refere-se à cor de fundo do cabeçalho global.
<b>Seção superior (tema Moderno somente)</b>	
Texto	Este campo refere-se ao texto abaixo dos botões.
<b>Barra de ação (tema Moderno somente)</b>	
Ícone da barra de ação	Este campo refere-se à cor do ícone em forma de triângulo da Barra de ação.
Texto da barra de ação	Este campo refere-se ao texto usado na Barra de ação.

Informações gerais	Descrição
Links da barra de ação	Este campo refere-se aos links disponíveis na Barra de ação, por exemplo, os links de navegação abaixo das seções Registros favoritos ou Exibidos recentemente.
Plano de fundo da barra de ação	Este campo refere-se à cor de fundo exibida na Barra de ação.
<b>Botões (tema Moderno somente)</b>	
Plano de fundo do botão - Superior	Este campo refere-se à cor do plano de fundo superior do botão.
Plano de fundo do botão - Inferior	Este campo refere-se à cor do plano de fundo inferior do botão.
Borda do botão	Este campo refere-se à cor usada na borda do botão.
Texto do botão	Este campo refere-se ao texto usado no botão.
<b>Página (temas Clássico e Moderno)</b>	
Texto da página	Este campo refere-se a todo o texto na página ou janela pop-up, por exemplo, ajuda em linha, rótulos do campo, valores do campo, títulos da página, cabeçalhos da seção do formulário, links inativos, barras verticais, marcadores e assim por diante.
Links da página	Esse campo se refere a todos os links do plano de fundo da página, por exemplo, links Exibir Lista Completa, Gerenciar Lista, etc.
Plano de fundo da página - Superior	Este campo refere-se à cor da barra de título na parte superior de cada página e à janela pop-up, por exemplo, Detalhes da oportunidade. Os botões são colocados nesta barra. Este campo também controla a Barra de ação, a Lista relacionada e o painel de Compromisso do calendário. No tema clássico, este campo controla a guia de calendário ativo. <b>OBSERVAÇÃO:</b> no tema moderno, a guia de calendário ativo é substituída por um menu.

Informações gerais	Descrição
Plano de fundo da página - inferior	Este campo refere-se à cor da barra de título na parte inferior de cada página e à janela pop-up, por exemplo, Detalhes da oportunidade. Os botões são colocados nesta barra. Este campo também controla a barra de Ação, Lista relacionada, exibição do Calendário e a guia Calendário ativa.
Plano de fundo destacado da página	Este campo refere-se à cor dos itens destacados em uma página, por exemplo, campos de edição em linha, dia atual de um calendário, etapa ativa nos assistentes, plano de fundo de exibição superior e assim por diante.
Texto do cabeçalho da página	Este campo refere-se à cor do texto usada para os nomes da página, por exemplo, Página inicial Oportunidades.
Plano de fundo do cabeçalho da página - Superior	Este campo refere-se à cor usada para a área superior atrás dos nomes da página.
Plano de fundo do cabeçalho da página - Inferior	Este campo refere-se à cor usada para a área inferior atrás dos nomes da página.
Linhas do cabeçalho da seção	Este campo refere-se às linhas do cabeçalho da seção nas páginas Detalhes.
Linhas da página	Este campo refere-se às cores da linha usada nos registros da lista, seções do formulário nas páginas de detalhes, nas etapas do assistente e assim por diante.
Ícone da página	Este campo só está disponível no tema moderno. Ele refere-se à cor usada no ícone de triângulo, usado para recolher e expandir as seções de página.
Plano de fundo do botão Informações relacionadas	Este campo só está disponível no tema moderno. Ele refere-se às cores usadas atrás do botão Informações relacionadas.
<b>Listas (temas Clássico e Moderno)</b>	
Texto do cabeçalho da lista	Este campo refere-se à cor do texto usada na barra de filtro, na barra de rodapé da lista e na linha de tempo das exibições de calendário diárias e semanais.

Informações gerais	Descrição
Plano de fundo do cabeçalho da lista	Este campo refere-se à cor do plano de fundo da seção de tempo nas exibições de calendário diárias e semanais, na barra de filtro e no rodapé da lista que contém os ícones de navegação da lista.
Texto do cabeçalho da coluna	Este campo refere-se à cor do texto usada nos cabeçalhos de coluna e na seção de dia das exibições de calendário no tema moderno.
Plano de fundo do cabeçalho da coluna	Este campo refere-se à cor do plano de fundo nas listas relacionadas, nas listas completas e na seção de dia das exibições de calendário no tema moderno.
Linhas	Esse campo refere-se à cor das linhas horizontais na seção de lista.
<b>Calendário (Tema Clássico e Moderno)</b>	
Plano de Fundo do Compromisso - Padrão	Esse campo se refere à cor de plano de fundo de um compromisso exibido em views diárias, semanais e mensais do calendário.
Texto do Compromisso - Links	Esse campo se refere aos links disponíveis nos compromissos do calendário, por exemplo, os links de navegação para o compromisso, o contato e a conta.
Texto do Compromisso - Sem Links	Esse campo se refere à cor do texto usada nos compromissos.
Plano de Fundo de Horas Não Úteis	Esse campo se refere à cor do plano de fundo usada para representar no calendário as horas em que um usuário não está trabalhando.
Linhas do Calendário	Esse campo refere-se às cores da linha usadas nas exibições de calendário na seção Exibição do Calendário das páginas do calendário.

- 8 (Opcional) Se você quiser adicionar links globais personalizados ao seu tema, clique em Novo na seção Links globais.

A página Edição de link é aberta.

- 9 Especifique as seguintes informações:

- **Nome do link.** Informe o nome do link global que você deseja adicionar ao seu tema.
- **Tipo.** Selecione Cabeçalho ou Rodapé no menu, dependendo se você deseja colocar seu link global na parte superior ou inferior de sua página.

- **URL do link.** Informe o URL de seu link global.
- **Ordem dos links.** Informe um valor para indicar a ordem na qual o link é exibido. Por exemplo, se você informar número um, o link será o primeiro link em seus links globais.

10 Clique em Salvar. Ou, se quiser adicionar mais links globais personalizados ao seu tema, clique em Salvar & Novo Link.

11 (Opcional) Se quiser adicionar um logotipo específico ao seu tema, clique em Adicionar logotipo na seção Logotipo.

A página Edição do logotipo será aberta.

12 Clique em Procurar para localizar a imagem que você deseja usar como o logotipo do cabeçalho em seu tema.

**OBSERVAÇÃO:** você pode fazer upload das imagens para usar como um logotipo do cabeçalho com as seguintes extensões: JPEG, JPG, PNG ou GIF. No tema clássico, o Oracle CRM On Demand pode exibir um logotipo de cabeçalho com, no máximo, 45 pixels de altura. No tema moderno, o Oracle CRM On Demand pode exibir um logotipo de cabeçalho com, no máximo, 50 pixels de altura. Para garantir a cobertura máxima horizontalmente, é recomendável que o logotipo do cabeçalho tenha 1680 pixels de largura. Você deve ter a permissão para usar e fazer upload da imagem submetida a upload para seu tema.

13 Especifique as seguintes informações:

- **Nome.** Informe o nome do logotipo que você deseja adicionar ao seu tema.
- **Tipo de logotipo.** Selecione Cabeçalho ou Rodapé do menu, dependendo se você deseja colocar o logotipo na parte superior ou inferior da página. Se você selecionar Cabeçalho, o logotipo permanecerá no plano de fundo atrás dos links e das guias. Se você selecionar Rodapé, o logotipo do cabeçalho será colocado nos links na parte inferior da aplicação.

14 Clique em Salvar.

**OBSERVAÇÃO:** é necessário se desconectar e se conectar novamente no Oracle CRM On Demand para exibir a visualização do novo logotipo adicionado ao tema.

15 (Opcional) Se quiser especificar cores diferentes para o plano de fundo, links e texto para os diferentes tipos de atividade, clique em Novo, na seção Atividades do Calendário.

A página Detalhes das Atividades do Calendário será aberta.

16 Especifique as seguintes informações:

- **Tipo de Atividade.** Selecione a atividade de calendário obrigatória.
- **Ordem.** Informe um valor para indicar a ordem na qual as atividades do calendário serão exibidas na legenda do calendário. A legenda do calendário exibirá os primeiros quatro tipos de atividades, quando você exibir o calendário diário e semanal. A legenda do calendário exibirá os primeiros seis tipos de atividades, quando você exibir o calendário mensal.

17 Clique em Salvar. Ou, se quiser especificar cores para outros tipos de atividade, clique em Salvar e Novas Atividades de Calendário.

A seção Atividades de Calendário lista as atividades que você deseja exibir em cores específicas no seu calendário.

18 Clique nos campos a seguir para definir como cada atividade de calendário será exibida no seu calendário.

- **Cor do Plano de Fundo.** Informe um valor hexadecimal ou selecione uma cor na paleta de cores, para definir a cor de fundo da sua atividade de calendário.
- **Cor dos Links.** Informe um valor hexadecimal ou selecione uma cor na paleta, para definir a cor na qual os links são exibidos na sua atividade de calendário.
- **Cor do que não é link.** Informe um valor hexadecimal ou selecione uma cor na paleta de cores, para definir a cor na qual o texto é exibido na sua atividade de calendário.

**OBSERVAÇÃO:** é necessário se conectar novamente no Oracle CRM On Demand para exibir as alterações nas atividades do calendário. Para obter mais informações sobre como usar o calendário no Oracle CRM On

Demand, consulte [Trabalhando com as Páginas do Calendário](#) (consulte [Trabalhando com as páginas Calendário](#) na página 209).

## Personalizando a Propriedade Anterior dos Registros Personalizados

Para tipos de registro para os quais o compartilhamento de registros por uma equipe é suportado, você pode personalizar esse tipo de registro para reter o proprietário anterior como parte da equipe, quando o campo Proprietário for alterado no Oracle CRM On Demand. A página Personalizar Proprietário Anterior exibe uma lista de tipos de registros que oferecem suporte ao compartilhamento de registro por uma equipe. Para cada tipo de registro, você pode selecionar os canais para os quais o proprietário anterior do registro é retido na equipe e pode atribuir uma nova função de acesso ao proprietário anterior. Por exemplo, você pode configurar o tipo de registro Conta para que, quando o proprietário de um registro de cota compartilhado for alterado por meio de operações interativas, o proprietário anterior seja retido na equipe e o proprietário anterior seja atribuído uma função de acesso apenas para leitura para esse tipo de registro.

Para obter mais informações sobre a propriedade de registros, consulte [Transferindo a Propriedade de Registros](#) (na página 157) e [Compartilhando Registros \(Equipes\)](#) (na página 157).

### *Para personalizar a propriedade anterior de registros*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Personalização do aplicativo, clique no link Personalização do aplicativo.
- 3 Na seção Configuração do Aplicativo, clique em Personalizar Proprietário Anterior.  
A página Personalizar Proprietário Anterior lista tipos de registros que oferecem suporte ao compartilhamento de registros por equipes e os canais e os perfis de acesso correspondentes desses tipos de registros.
- 4 Na página Personalizar Proprietário Anterior, clique em Editar para modificar um canal ou um perfil de acesso para o proprietário anterior de um tipo de registro.
- 5 Em Selecionar Canais, selecione um dos seguintes:
  - **Nunca Reter Proprietário.** Esse é o valor padrão. O proprietário anterior do registro não será retido na equipe.
  - **Sempre Reter Proprietário.** O proprietário anterior do registro será retido na equipe, exceto quando o proprietário for alterado usando o gerente de atribuições.
  - **Todas as Operações Interativas.** O proprietário anterior do registro será retido na equipe, exceto quando o proprietário for alterado usando o Assistente de Importação, o gerente de atribuições, o recurso de atualização em massa ou os serviços Web.
- 6 Em Perfil de Acesso, selecione um novo perfil de acesso para o proprietário anterior.  
Para obter mais informações sobre como disponibilizar outros perfis de acesso para as equipes, consulte [Processo de Configuração de Perfis de Acesso](#) (na página 1522).
- 7 Clique em Salvar.

## Sobre campos, listas de opções e métrica

A aplicação não permite alterar nomes de campo ou valores da lista de opções que ela usa para previsões e relatórios. No entanto, algumas das listas pré-criadas, como listas em Páginas iniciais, selecionam os registros a serem incluídos com base nos valores da lista de opções. A aplicação usa o código subjacente, independente do idioma, para determinar quais registros incluir nas listas padrão. Portanto, você pode renomear valores da lista de opções e campos sem afetar essas listas.

**OBSERVAÇÃO:** No Oracle CRM On Demand (o aplicativo padrão), a prioridade das tarefas é indicada por setas nas listas de tarefas. A seta para cima indica prioridade 1-Alta, nenhuma seta indica prioridade 2-Média e a seta para baixo indica prioridade 3-Baixa. Se você altera os valores de exibição para o campo Prioridade no tipo de registro da atividade dos valores padrão (por exemplo, do valor padrão de *1-Alto* para um valor de *Mais alto*), o

Oracle CRM On Demand não exibirá setas no campo Prioridade para as listas de tarefa, a menos que utilize os seguintes padrões: *1-rótulo*, *2-rótulo* ou *3-rótulo*, quando *rótulo* é o nome que você dá à prioridade de tarefa. Neste caso, Oracle CRM On Demand exibe uma seta para cima para *1-rótulo*, nenhuma seta para *2-rótulo*, uma seta para baixo para *3-rótulo* e nenhuma seta para quaisquer outros valores de exibição. Por exemplo, Oracle CRM On Demand exibe uma seta para cima para um valor de *1-Meu mais alto*, mas não exibirá nenhuma seta para um valor de *Meu mais alto*. Oracle CRM On Demand não exibe setas para quaisquer valores personalizados que você adiciona à lista de opções para o campo Prioridade.

## Sobre Configurações de anexo

Dependendo do tipo de registro os arquivos podem ser anexados aos registros das seguintes maneiras:

- Por meio do item relacionado Anexos em registros pais
- Por meio de campos de anexo

### Sobre a Configuração do item relacionado Anexos

Nos tipos de registros que suportam o item relacionado Anexos pré-configurados você pode configurar layouts de páginas e funções de usuários que permitem que os usuários vinculem vários anexos a um registro pai. Cada item do anexo pode conter um arquivo ou um URL. Para permitir que os usuários anexem arquivos e URLs desta forma, os layouts de páginas e as funções de usuários devem ser configurados da seguinte forma:

- A seção Anexos deve estar disponível como uma seção de informações relacionadas na apresentação de página do tipo de registro pai.
- A função do usuário deve ter as permissões necessárias para o tipo de registro Anexo.
- Os perfis de acesso da função do usuário devem ter o acesso apropriado ao tipo de registro relacionado Anexos na configuração de acesso do tipo de registro pai.

Para obter mais informações sobre personalização de apresentações de página, consulte Personalizando apresentações de página estáticas (consulte [Customizing Static Page Layouts](#) na página 1359) e Especificando apresentações de página dinâmicas (consulte [Especificando apresentações de páginas dinâmicas](#) na página 1410). Para obter mais informações sobre configuração de funções do usuário e perfis de acesso consulte Controles de gerenciamento e acesso de usuário (consulte [Gerenciamento de usuários e controles de acesso](#) na página 1461).

Os seguintes tipos de registro suportam o item relacionado Anexos pré-configurado:

- Conta
- Atividade
- Campanha
- Contato
- Objetos Personalizados 01, 02 e 03
- Concessionária
- Evento
- Fundo
- Solicitação de Fundos
- Família
- Lead
- Oportunidade
- Parceiro
- Associação ao Programa
- Solicitação de Serviço
- Solução

Anexos também podem ser vinculados a registros de alerta e de estágio de vendas.

Os administradores da empresa podem exibir detalhes dos anexos adicionados através do item relacionado Anexos pré-configurado. Para obter mais informações, consulte Gerenciando anexos da empresa (consulte [Gerenciando os anexos de sua empresa](#) na página 2003).

### Sobre Configuração de campos de anexo

Os campos de anexo permitem que o usuário vincule um único arquivo a um registro. Os campos de anexo são suportados para os seguintes tipos de registro:

- Objetos personalizados 01, 02, 03, 04 e posteriores
- Relatório de Auditoria do Estoque
- Transação de Amostra
- Assinatura

Os seguintes tipos de registro também oferecem suporte a campos de anexo. Entretanto, esses tipos de registro só podem ser usados como itens relacionados, da seguinte maneira:

- Credencial - Anexo  
O tipo de registro Credencial - Anexo só está disponível como um item relacionado no tipo de registro Credencial.
- Aplicação - Anexo  
O tipo de registro Aplicação - Anexo só está disponível como um item relacionado no tipo de registro Aplicativo.
- Anexo de Plano Comercial  
O tipo de registro Anexo de plano comercial só pode ser disponibilizado como um item relacionado no tipo de registro Plano comercial.
- Certificação - Anexo  
O tipo de registro Certificação - Anexo só está disponível como um item relacionado no tipo de registro Certificação.
- Curso - Anexo  
O tipo de registro Curso - Anexo só está disponível como um item relacionado no tipo de registro Curso.
- Exame - Anexo  
O tipo de registro Exame - Anexo só está disponível como um item relacionado no tipo de registro Exame.
- Solicitação MDF - Anexo  
O tipo de registro Solicitação MDF - Anexo só está disponível como um item relacionado no tipo de registro Solicitação MDF.
- Objetivo - Anexo  
O tipo de registro Objetivo - Anexo só está disponível como um item relacionado no tipo de registro Objetivo.
- Programa de Parceria - Anexo  
O tipo de registro Programa de parceiro - Anexo só está disponível como um item relacionado no tipo de registro Programa de parceiro.
- Política - Anexo  
O tipo de registro Política - Anexo só está disponível como um item relacionado no tipo de registro Política.
- Solicitação de preços especiais - Anexo  
O tipo de registro Solicitação de preços especiais - Anexo só está disponível como um item relacionado no tipo de registro Solicitação de preços especiais.

Alguns desses tipos de registro são específicos do setor ou do Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition e talvez não estejam disponíveis na sua edição do Oracle CRM On Demand.

Em alguns destes tipos de registro, os campos de anexo são expostos na apresentação de página padrão no Oracle CRM On Demand. Você pode expor os campos de anexo nas apresentações da página Detalhes de todos os tipos de registros listados, conforme necessário. Há três campos de anexo, como segue:

- **Anexo.** Este campo mostra inicialmente um ícone de clipe na página Registro - Edição. Depois que um arquivo é submetido a upload, o campo mostra o nome e o tamanho do arquivo do anexo na página de Detalhes do registro. Na página Edição do registro, o campo também mostrará o ícone de clipe de papel e um ícone X que pode ser usado para remover o arquivo. Para permitir que os usuários anexem um arquivo a um registro, você deve expor este campo na apresentação de página. O campo Anexo não pode ser usado como um campo de pesquisa, porque o nome do arquivo e o tamanho do arquivo neste campo são valores calculados.
- **Anexo: Nome do arquivo.** Este é um campo somente leitura preenchido automaticamente com o nome do arquivo carregado pelo usuário. O campo Anexo: nome do arquivo pode ser usado como um campo de pesquisa. A exibição deste campo é opcional.
- **Anexo: tamanho (em bytes).** Este campo exibe o tamanho do anexo. A exibição deste campo é opcional.

Para obter mais informações sobre personalização de apresentações de página, consulte Personalizando apresentações de página estáticas (consulte [Customizing Static Page Layouts](#) na página 1359) e Especificando apresentações de página dinâmicas (consulte [Especificando apresentações de páginas dinâmicas](#) na página 1410).

### Sobre Configuração de objetos personalizados e Campos de anexo

Você pode configurar os tipos de registro do Objeto personalizado de várias maneiras para atender às necessidades de negócios, como segue:

- Você pode configurar um tipo de registro do Objeto personalizado como um tipo de registro relacionado em outro tipo de registro. (Os tipos de registro do Objeto personalizado são suportados como tipos de registro relacionados na maior parte dos tipos de registro principais no Oracle CRM On Demand.)  
Em determinada configuração, há um relacionamento um para muitos entre o registro principal e o tipo de registro vinculado. Quando os campos do anexo são expostos no tipo de registro vinculado, esta configuração permite que os usuários vinculem vários anexos (um em cada registro filho) ao registro principal.  
Por exemplo, você pode expor os campos do anexo na página Detalhes do Objeto personalizado 04 e, em seguida, renomear o Objeto personalizado 04, de forma que ele seja rotulado como *Anexo do objetivo*. Em seguida, você pode disponibilizar o tipo de registro do Anexo do objetivo como uma seção de informações relacionadas no tipo de registro Objetivo.
- Você pode configurar os tipos de registro do Objeto personalizado nos relacionamentos muitos-para-muitos com outros tipos de registros. Consulte [Sobre relacionamentos muitos-para-muitos dos objetos personalizados](#) (consulte [Sobre Relacionamentos muitos para muitos para objetos personalizados](#) na página 1459) para obter mais informações.
- Você pode configurar um tipo de registro de Objeto personalizado para usar como um tipo de registro do anexo e disponibilizá-lo como um tipo de registro de nível superior, com sua própria guia, página inicial, listas etc.  
Da mesma forma uma configuração poderia ser usada para fornecer acesso dos usuários à literatura de seu interesse, para um grande número de usuários, e também permitiria aos usuários procurarem anexos que foram carregados para registros do tipo de registro de anexo personalizado.

Com qualquer tipo de registro, você deve garantir que os usuários têm os níveis de acesso apropriado nas funções do usuário e nos perfis de acesso para permitir que eles trabalhem com os tipos de registros nos quais os campos do anexo são suportados. Para obter mais informações sobre configuração de funções do usuário e perfis de acesso consulte Controles de gerenciamento e acesso de usuário (consulte [Gerenciamento de usuários e controles de acesso](#) na página 1461).

## Sobre Relacionamentos muitos para muitos para objetos personalizados

Por padrão, todos os relacionamentos entre os Objetos personalizados 01, 02 e 03 e outros tipos de registro são muitos para muitos. No entanto, para todos os outros tipos de registros personalizados (por exemplo, o Objeto personalizado 04), qualquer relacionamento entre o tipo de registro do objeto personalizado e todos os outros tipos de registros (incluindo outros tipos de registro de objeto personalizado) é um para muitos, por padrão.

Você pode criar relacionamentos muitos para muitos para tipos de registros do objeto personalizado, usando outro tipo de registro de objeto personalizado, como uma tabela de intersecção.

### Vantagens do uso de um tipo de registro Objeto personalizado como tabela de intersecção

O uso de um tipo de registro de objeto personalizado como uma tabela de intersecção, em vez do uso de relacionamentos de vários-para-vários com outros tipos de registro fornecidos nos Objetos personalizados de 01 a 03, oferece as seguintes vantagens:

- **Flexibilidade.** Você tem mais flexibilidade para controlar o relacionamento entre os objetos. O uso de um tipo de registro personalizado como uma tabela de intersecção permite o acesso direto aos registros de intersecção no tipo de registro de objeto personalizado. Os Objetos personalizados 01, 02 e 03 não expõem as tabelas de intersecção e os relacionamentos de vários-para-vários com outros tipos de registro. Por esse motivo, os usuários não podem exibir ou modificar os registros de intersecção. O objeto personalizado 04 e os tipos de registro superiores também são mais flexíveis porque permitem que você determine quais tipos de registros devem ter relacionamento de vários-para-vários. Os relacionamentos de vários-para-vários dos Objetos personalizados 01, 02 e 03 com outros tipos de registro são pré-configurados e não é possível alterá-los. Por exemplo, durante o uso de um Objeto personalizado 01, se você solicitar somente relacionamentos de um-para-muitos entre o Objeto personalizado 01 e a Conta, ele será armazenado como relacionamento de muitos-para-muitos. O Objeto personalizado 01 usará um registro adicional para armazenar o relacionamento na tabela de intersecção oculta mesmo se não for necessário e esse registro adicional será contado por meio da alocação de registros da empresa. No entanto, se você estiver usando o Objeto personalizado 04 e solicitar somente relacionamentos de um-para-muitos entre o Objeto personalizado 04 e a Conta, poderá usar o relacionamento fornecido de um-para-muitos. Caso contrário, se você não estiver usando o Objeto personalizado 04, poderá usar outro tipo de registro de objeto personalizado para criar um relacionamento de muitos-para-muitos entre o Objeto personalizado e a Conta.
- **Integração superior.** Os eventos de integração serão mais eficientes quando você usar um tipo de registro de objeto personalizado como uma tabela de intersecção. É possível carregar relacionamentos de muitos-para-muitos diretamente no tipo de registro de objeto personalizado usando a ferramenta de importação no Oracle CRM On Demand ou nos serviços Web. No entanto, a ferramenta de importação não oferece suporte para importar relacionamentos entre os Objetos personalizados 01, 02 e 03 e outros tipos de registro. Além disso, os eventos de integração podem controlar somente os campos-pai dos Objetos personalizados 01, 02 e 03. Os eventos de integração não podem controlar nenhum evento que ocorra nos Objetos personalizados 01, 02 e 03 e nos tipos de registro relacionados, como uma associação ou dissociação com outros tipos de registro. No entanto, se você estiver usando o Objeto personalizado 04 e os tipos de registro superiores como tabelas de intersecção, poderá controlar e detectar qualquer evento que ocorra na tabela de intersecção porque este é um tipo de registro de objeto personalizado com suporte para integração de eventos.
- **Armazenando informações adicionais.** É possível que você queira armazenar informações adicionais sobre relacionamentos de vários-para-vários entre dois tipos de registro. Por exemplo, um campo de texto ou modelo de negócios mais complexo poderá exibir relacionamentos com outros tipos de registro. O Objeto personalizado 04 e os tipos de registro superiores oferecem suporte para todos os campos personalizados disponíveis em Oracle CRM On Demand, o que permite a criação de campos personalizados na tabela de intersecção. O Objeto personalizado 04 e os tipos de registro superiores também oferecem suporte para relacionamentos com outros tipos de registro, o que permite a criação de relacionamentos com a tabela de intersecção. As tabelas de intersecção dos Objetos personalizados 01, 02 e 03 e de outros tipos de registro não oferecem suporte para campos ou relacionamentos personalizados com outros tipos de registro.

### Exemplo de Criação de um relacionamento muitos para muitos

Sua empresa possui e gerencia centros de conferência e oferece instalações de conferência para outras empresas, clientes governamentais, e assim por diante. Você pode usar um tipo de registro de objeto personalizado para rastrear informações sobre eventos e outro tipo de registro de objeto personalizado para rastrear informações sobre as salas que são usadas para cada evento. Cada sala é usada para muitos eventos e cada evento pode usar várias salas, de forma que você deve ter um relacionamento muitos para muitos entre os tipos de registro.

Para criar este relacionamento muitos para muitos, você pode usar um terceiro tipo de registro de objeto personalizado como uma tabela de intersecção, para rastrear informações sobre cada livro ou sessão da sala. Você pode, em seguida, criar um relacionamento um para muitos entre salas e sessões e um relacionamento um para muitos entre eventos e sessões, que fornece um relacionamento muitos para muitos entre salas e eventos.

O procedimento a seguir descreve como configurar tipos de registros e relacionamentos para este exemplo. Os Objetos personalizados 04, 05 e 06 são usados para os novos tipos de registro.

### ***Para configurar um relacionamento muitos para muitos***

- 1 Se os tipos de registro do objeto personalizado que você deseja usar não estiverem configurados para sua empresa, entre em contato com o Atendimento ao cliente para configurá-los.
- 2 Quando o Atendimento ao cliente tiver configurado os objetos personalizados, renomeie os tipos de registro 04, 05 e 06 do Objeto personalizado para Sala, Evento e Sessão respectivamente.

Para obter informações sobre como renomear os tipos de registro, consulte [Renomeando tipos de registro \(na página 1441\)](#).

- 3 Para cada função do usuário que exigir acesso aos novos tipos de registro, defina o nível de acesso necessário na Etapa 2 Acesso ao tipo de registro do Assistente de gestão de funções. (O nível obrigatório de acesso é determinado por você, com base nas responsabilidades do usuário).

Para obter informações sobre como configurar funções do usuário, consulte [Adicionando funções \(na página 1499\)](#).

- 4 Para cada função que exigir acesso aos novos tipos de registro, configure o perfil de acesso para os novos tipos de registro.

Você deve configurar, pelo menos, o seguinte:

- No novo tipo de registro Sala, conceda o acesso Exibir à nova seção de informações relacionadas Sessão.
- No tipo de registro Evento, conceda o acesso Exibir à nova seção de informações relacionadas Sessão.

Para obter mais informações sobre a configuração de perfis de acesso, consulte [Processo de configuração de perfis de acesso \(na página 1522\)](#).

- 5 Crie novas apresentações de página para os novos tipos de registro:
  - Na apresentação de página de Detalhes do tipo de registro da nova Sala, inclua o novo tipo de registro da nova Sessão, como uma seção de informações relacionadas.
  - Na nova apresentação de página de Detalhes do tipo de registro do novo Evento, inclua o tipo de registro da nova Sessão, como uma seção de informações relacionadas.

Para obter mais informações sobre como configurar apresentações de página, consulte Personalizando apresentações de página estática (consulte [Customizing Static Page Layouts](#) na página 1359).

- 6 Para cada função do usuário que exige acesso aos novos tipos de registro, atribua as apresentações da página que você criou na Etapa 6 do Assistente de gestão de funções.

Para obter informações sobre como configurar funções do usuário, consulte [Adicionando funções \(na página 1499\)](#).

**OBSERVAÇÃO:** além das alterações de configuração descritas no procedimento precedente, você pode personalizar os novos tipos de registro, da mesma forma que você personaliza outros tipos de registro. Para

obter informações sobre como personalizar tipos de registro, consulte a [Página Personalização do aplicativo do tipo de registro](#) (consulte [Página Personalização da aplicação do tipo de registro](#) na página 1286).

## Gerenciamento de usuários e controles de acesso

Este tópico fornece informações sobre o gerenciamento de usuários e o controle de acesso.

**Antes de começar.** Faça o seguinte:

- Verifique se você tem os privilégios adequados em sua função de usuário:
  - Para acessar o link Gerenciamento de usuário e controles de acesso, sua função do usuário deve incluir o privilégio Gerenciar usuários, o privilégio Gerenciar funções e acesso ou os dois privilégios.
  - Para configurar usuários, sua função deve incluir o privilégio Gerenciar usuários e acesso ou Gerenciar usuários na organização do parceiro.

**OBSERVAÇÃO:** usuários com o privilégio Gerenciar usuários na Organização do parceiro podem configurar usuários na própria organização do parceiro apenas.

  - Para configurar perfis de acesso e funções na sua empresa, sua função deve incluir o privilégio Gerenciar funções e acesso.
  - Para criar, editar ou excluir um grupo, sua função do usuário deve incluir o privilégio Gerenciar funções e acesso. Para adicionar usuários a um grupo ou remover usuários de um grupo, sua função de usuário deve incluir os privilégios Gerenciar funções e acesso e Gerenciar usuários.
  - Para configurar livros, sua função deve incluir o privilégio Gerenciar livros.
  - Para configurar territórios na sua empresa, sua função deve incluir o privilégio Gerenciar territórios.
- Compare o número de licenças em relação ao número de usuários que devem estar ativos. Somente os usuários ativos podem acessar o Oracle CRM On Demand. O número total de usuários ativos não pode exceder o número de licenças da sua empresa. Para obter mais informações sobre como verificar o status de licenças, consulte [Verificando status de licenças e usuários ativos](#) (na página 1233).
- Leia as informações básicas sobre funções e perfis de acesso. Para obter mais informações, consulte os seguintes tópicos:
  - [Gestão de funções](#) (consulte [Gerenciamento de Funções](#) na página 1491)
  - [Diretrizes para configurar funções](#) (na página 1492)
  - [Gerenciamento de perfil de acesso](#) (na página 1508)
  - [Sobre níveis de acesso para tipos de registro principais](#) (na página 1514)
  - [Sobre os níveis de acesso para tipos de registro relacionados](#) (consulte [Sobre Níveis de acesso para tipos de registro relacionados](#) na página 1515)
  - [Como os direitos de acesso são determinados](#) (na página 1574)
- Determine quais perfis você usará para gerenciar o acesso a dados para livros, funções e equipes.
- Determine a função que você deseja atribuir a cada usuário e a quem cada usuário está subordinado. Se a sua organização precisar de outras funções para conciliar várias linhas de negócios, crie as novas funções necessárias.

A configuração acumulativa de todos os usuários na sua empresa define a hierarquia de subordinação e as cotas de vendas da empresa.

Individualmente, para cada usuário na sua empresa, você deve especificar uma função. A função de um usuário e o perfil de acesso associado determinam o acesso de um funcionário a guias, recursos e registros. Esses itens também determinam as apresentações de página que o funcionário vê quando usa a aplicação.

Clique em um tópico a fim de ver o procedimento para gerenciar usuários, perfis de acesso, funções, livros personalizados e grupos:

- [Configurando Usuários](#) (na página 1463)

- [Configurando cotas de vendas de usuários \(na página 1478\)](#)
- [Configurando livros padrão por tipo de registro para um usuário \(na página 1478\)](#)
- [Alterando o ID de um usuário \(na página 1479\)](#)
- [Redefinindo senha de um usuário \(na página 1480\)](#)
- [Redefinindo o PIN do DMS de um usuário \(na página 1480\)](#)
- [Alterando a divisão principal de um usuário \(na página 1481\)](#)
- [Revisando a atividade de login de um usuário \(na página 1481\)](#)
- [Revisando atividades relacionadas à segurança para usuários \(na página 1482\)](#)
- [Gerenciando usuários delegados \(Administrador\) \(na página 1483\)](#)
- [Criando períodos do estoque para usuários \(na página 1485\)](#)
- [Desativando Usuários \(na página 1486\)](#)
- [Processo de configuração de administradores do parceiro \(administrador\) \(na página 1487\)](#)
- [Configurando usuários \(parceiros\) \(na página 1488\)](#)
- [Alterando um ID de usuário \(Parceiros\) \(na página 1490\)](#)
- [Redefinindo uma senha de usuário \(Parceiros\) \(na página 1491\)](#)
- [Desativando Usuários \(Parceiros\) \(na página 1491\)](#)
- [Adicionando Funções \(na página 1499\)](#)
- [Processo de configurar perfis de acesso \(consulte \[Processo de configuração de perfis de acesso\]\(#\) na página 1522\)](#)
- [Processo de configuração de livros \(na página 1549\)](#)
- [Verificando a configuração de livros para a função de administrador \(na página 1550\)](#)
- [Criando tipos de livro e funções de usuário do livro \(consulte \[Criando tipos de livro e funções de usuário de livro\]\(#\) na página 1554\)](#)
- [Configurando modos de propriedade de registro \(na página 1554\)](#)
- [Criando livros e hierarquias de livros \(na página 1555\)](#)
- [Associando usuários a livros \(na página 1557\)](#)
- [Criando perfis de acesso para livros \(na página 1560\)](#)
- [Ativando livros para a sua empresa \(consulte \[Ativando livros para sua empresa\]\(#\) na página 1560\)](#)
- [Ativando livros para usuários e funções de usuário \(consulte \[Ativando livros para usuários e funções do usuário\]\(#\) na página 1561\)](#)
- [Adicionando livros a apresentações de página de detalhes do registro \(na página 1563\)](#)
- [Atribuindo registros a livros \(na página 1564\)](#)
- [Redefinindo apresentações de página personalizadas \(na página 1526\)](#)
- [Redefinindo apresentações da barra de ação personalizadas \(na página 1526\)](#)
- [Redefinindo apresentações da página inicial personalizadas \(na página 1527\)](#)
- [Configurando Grupos \(na página 1571\)](#)
- [Configurando Territórios \(na página 1573\)](#)

**DICA:** é recomendável configurar um usuário de teste para cada função. Em seguida, ative os usuários de teste para verificar se as configurações estão definidas corretamente antes de ativar outros usuários. Não ative outros usuários enquanto não tiver concluído todas as atividades de configuração de usuário, incluindo direitos de acesso, apresentação da função, hierarquia de subordinação e compartilhamento de dados, workflow e qualquer outra personalização de processo de negócios. Lembre-se de desativar os usuários quando o teste for concluído.

## Gerenciamento de usuários

Um usuário é uma entidade do Oracle CRM On Demand com ou sem capacidade de interagir com o Oracle CRM On Demand. Por exemplo, o usuário pode ser um funcionário da sua empresa, um parceiro ou um aplicativo externo. Os usuários podem ser ativos ou inativos. Os usuários ativos podem interagir com o Oracle CRM On

Demand: os usuários inativos não podem. Para interagir com o Oracle CRM On Demand, um usuário ativo deve ser autenticado de acordo com as políticas de login e senha configuradas para sua empresa. Para obter mais informações sobre as políticas de login e senha, consulte [Sobre as políticas de login e senha](#) (consulte [Sobre as políticas de conexão e de senha](#) na página 1233).

Cada usuário tem uma função atribuída. A mesma função pode ser atribuída a vários usuários. Uma função do Oracle CRM On Demand é semelhante a uma função comercial que um usuário realiza em uma organização, como uma função de executivo de vendas ou de gerente de serviços. Na sua organização, sua função comercial lhe dá determinados privilégios e permissões que são exclusivos de sua função. De modo similar, dentro do contexto do Oracle CRM On Demand, uma função define o seguinte:

- Os recursos do Oracle CRM On Demand para os quais o usuário tem os privilégios de uso
- O conjunto de permissões que o usuário recebe para trabalhar com informações protegidas
- As configurações de interface de usuário que exibem informações

Para obter mais informações sobre funções, consulte [Gestão de funções](#) (consulte [Gerenciamento de Funções](#) na página 1491). Para gerenciar usuários, realize as seguintes tarefas:

- [Configurando Usuários](#) (na página 1463)
- [Configurando cotas de vendas de usuários](#) (na página 1478)
- [Alterando o ID de um usuário](#) (na página 1479)
- [Redefinindo senha de um usuário](#) (na página 1480)
- [Redefinindo o PIN do DMS de um usuário](#) (na página 1480)
- [Alterando a divisão principal de um usuário](#) (na página 1481)
- [Revisando a atividade de login de um usuário](#) (na página 1481)
- [Revisando atividades relacionadas à segurança para usuários](#) (na página 1482)
- [Gerenciando usuários delegados \(Administrador\)](#) (na página 1483)
- [Criando períodos do estoque para usuários](#) (na página 1485)
- [Desativando Usuários](#) (na página 1486)

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a gerenciamento de usuários:

- [Sobre apresentações de página de usuário](#) (na página 1476)
- [Sobre delegação de usuário](#) (na página 1482)
- [Campos de usuário](#) (consulte [User Fields](#) na página 1465)
- [Exibindo trilhas de auditoria de registros](#) (consulte [Viewing Audit Trails for Records](#) na página 189)
- [Personalizando a trilha de auditoria](#) (consulte [Customizing the Audit Trail](#) na página 1401)

### Configurando usuários

Ao configurar um usuário, os seguintes campos exigem atenção especial, pois eles determinam o que o usuário pode acessar, exibir e fazer:

- **Campo Status.** Ao configurar um usuário pela primeira vez, você pode permitir que ele acesse o Oracle CRM On Demand imediatamente, configurando o status do usuário como Ativo e solicitando que o Oracle CRM On Demand envie as informações de conexão necessárias ao usuário quando você salvar o registro, selecionando a opção adequada no registro do usuário.

Como alternativa, se você não quiser que o usuário acesse o Oracle CRM On Demand até uma outra ocasião, configure o registro do usuário e defina seu status como Inativo. Quando você quiser permitir posteriormente que o usuário acesse o Oracle CRM On Demand, altere seu status para Ativo e use a funcionalidade de redefinição de senha para enviar as informações de conexão necessárias ao usuário por e-mail.

- **Campo Superior hierárquico ou Superior hierárquico (Apelido).** A estrutura de geração de relatórios determina quais registros os gerentes podem acessar. Ela também determina os dados que são incluídos nos cálculos para previsão, bem como os relatórios para gerentes e executivos. A página em que você configura usuários pode conter o campo Superior hierárquico ou o campo Superior hierárquico (Apelido), mas não deve conter ambos os campos. Para obter mais informações sobre os campos Superior hierárquico e Superior hierárquico (Apelido), consulte [Sobre os campos Superior hierárquico e Superior hierárquico \(Apelido\) nos registros de usuário](#) (consulte [Sobre os campos Superior hierárquico e Superior hierárquico \(Apelido\) nos registros do usuário](#) na página 1478).

**DICA:** Informe os usuários que estão na parte superior da hierarquia do relatório primeiro.

- **Campo Função.** A função do usuário determina o acesso do usuários às guias, recursos, registros e apresentações de página.

**OBSERVAÇÃO:** você pode importar seus registros de usuário usando o assistente de importação. Para obter mais informações sobre esta opção, consulte [Ferramentas de importação e exportação](#) (na página 1733).

### Sobre informações de conexão de novos usuários

Para conectar-se ao Oracle CRM On Demand, um novo usuário deve ter uma URL temporária e uma senha temporária do Oracle CRM On Demand. Você pode solicitar que o Oracle CRM On Demand envie as informações de conexão ao usuário no momento em que criar a conta do usuário, ou você poderá fazer isso em outra ocasião, da seguinte forma:

- Se você deseja enviar as informações de conexão quando configurar a conta do usuário, marque a caixa de seleção do e-mail no registro do usuário antes de salvar o registro pela primeira vez.

Dependendo se você usar o botão Adição rápida ou Adicionar usuário para criar o registro do usuário, as caixas de seleção de e-mail serão denominadas da seguinte forma:

- A caixa de seleção E-mail na página Adição rápida
- A caixa de seleção Senha de e-mail temporária quando eu clico em Salvar na página Usuário - Edição

Marque a caixa de seleção antes de salvar o registro pela primeira vez se você deseja que as informações sejam enviadas ao usuário imediatamente. As informações de conexão são enviadas ao usuário por e-mail, em duas partes:

- Um e-mail contém uma URL temporária.
- O segundo e-mail contém uma senha temporária e os detalhes do ID de conexão do usuário.

- Se você deseja enviar as informações de conexão ao usuário posteriormente, não marque a caixa de seleção de e-mail quando criar o registro do usuário.

Posteriormente, quando quiser enviar as informações de conexão ao usuário, você pode solicitar que o Oracle CRM On Demand envie as informações, clicando no botão Redefinir senha no registro do usuário. Quando você clicar no botão Redefinir senha, as informações de sign-in serão enviadas ao usuário por e-mail, em duas partes:

- Um e-mail contém uma URL temporária.
- O segundo e-mail contém uma senha temporária.

Neste caso, o email não inclui detalhes do ID de conexão do usuário.

### Sobre Exclusão de usuários

Você não pode excluir usuários. Quando um funcionário sair de sua empresa, altere o status dele para Inativo.

**Antes de começar.** Para configurar usuários na empresa, sua função deve incluir o privilégio Gerenciar usuários.

### Para configurar um usuário

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.

- 2 Na seção Controles de gerenciamento e acesso de usuário, clique no link Controles de gerenciamento e acesso de usuário.
- 3 Na página Controles de gerenciamento de acesso de usuário, clique no link Gerenciamento de usuários.
- 4 Na página Lista de usuários, faça o seguinte:
  - Para adicionar um novo usuário, clique em Novo usuário.
  - Para adicionar vários usuários rapidamente, clique em Adição rápida.

A página Adição rápida é aberta e você pode especificar as informações necessárias e limitadas de cada usuário. Por exemplo, ela não permite especificar a hierarquia de subordinação.

**OBSERVAÇÃO:** você não poderá usar o método Adição rápida se tiver definido algum outro campo Usuário obrigatório, além daqueles na página Adição rápida.

Depois de especificar as informações na janela Adição rápida, clique em Salvar. A página Lista de usuários é aberta.

  - Para editar informações do usuário, clique no sobrenome do usuário e na página Usuário - Detalhes, clique no botão Editar.
- 5 Na página Usuário - Edição, preencha as informações. Para obter mais informações, consulte Usuário - Campos (consulte [User Fields](#) na página 1465).
- 6 Salve o registro.

**DICA:** você pode limitar os registros do usuário que consegue ver criando listas filtradas. Para obter instruções, consulte [Trabalhando com Listas](#) (na página 135).

#### **Para abrir uma lista de usuários filtrados**

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2 Na seção Controles de gerenciamento e acesso de usuário, clique no link Controles de gerenciamento e acesso de usuário.
- 3 Na página Controles de gerenciamento de acesso de usuário, clique no link Gerenciamento de usuários.
- 4 Na página Lista de usuários, selecione uma opção da lista suspensa.

### **User Fields**

When setting up a user, the following fields require special care:

- Status
- Reports To or Reports To (Alias), depending on which of these fields is present on the user page layout
- Role

Entries for these fields determine what the user can access, view, and do.

This table describes some field information for users. To see all the fields listed in this table your role must include the Manage Users privilege. Some fields are read-only. Also, the fields you see might differ depending on whether you access the User Detail page by navigating from the User List page, or by drilling down on a user name in a record. These differences occur because different page layouts are used for these detail pages. For more information about user page layouts, see About User Page Layouts (consulte [Sobre apresentações de página de usuário](#) na página 1476).

Field	Description
<b>Key User Information section</b>	
Status	The status indicates whether the user is active or inactive. For information on the sequence for setting up users' passwords and

Field	Description
	<p>activating users, see <a href="#">Setting Up Users</a> (consulte <a href="#">Configurando usuários</a> na página 1463) and <a href="#">Resetting All Passwords</a> (consulte <a href="#">Redefinindo todas as senhas</a> na página 1242).</p> <p><b>NOTE:</b> Oracle CRM On Demand does not allow you to delete users. When an employee leaves your company, change the Status for that user to Inactive.</p>
Reports To	<p>The manager for the user. Each user must report to a manager for reporting and forecasting purposes.</p> <p><b>NOTE:</b> Depending on the user page layouts that are set up for your company, the Reports To (Alias) field might appear instead of the Reports To field. The Reports To (Alias) field shows the short identifier for the manager of the user.</p>
Partner Organization	<p>The name of the partner organization that the user belongs to. This field is populated only for users who are members of a partner organization.</p> <p><b>NOTE:</b> Users who are members of a partner organization and have the Manage Users within the Partner Organization privilege in their role can add other members of their partner organization as users in Oracle CRM On Demand. If your user role allows you to set up users who are part of your partner organization, this field is read-only.</p>
Role	<p>The role assigned to the user. To learn about roles, see <a href="#">Role Management</a> (consulte <a href="#">Gerenciamento de Funções</a> na página 1491).</p>
Primary Group	<p>The group that this user has been added to. Read-only.</p>
Default Book	<p>(Optional) The user book or custom book that the user sees by default in the Book selector when working in any area other than the Analytics pages. This setting on the user record does not limit the user's access to records. The user can select a different book in the Book selector.</p> <p><b>NOTE:</b> You can specify a default book for each record type for a user. For more information, see <a href="#">Setting Up Default Books by Record Type for a User</a> (consulte <a href="#">Configurando livros padrão por tipo de registro para um usuário</a> na página 1478). If a default book is specified for a record type for the user, then in the Book selector, the default book for the record type takes precedence over the default book that is specified in the Default Book field on the user's profile.</p>
Default Book for Analytics	<p>(Optional) The user book or custom book that the user sees by default in the Book selector in the Analytics pages. This setting on the user record does not limit the user's access to data. The user can select a different book in the Book selector.</p>

Field	Description
Preserve Default Book	<p>This check box applies to the Book selector in all areas of Oracle CRM On Demand except the Analytics pages. The Preserve Default Book check box works as follows:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ If this check box is selected, then the Book selector shows the book that is selected in the Default Book field in the user's profile each time that the user opens any page or window where the Book selector is available. The user can select a different book in the Book selector in any page or window. However, the next time that the user revisits that page or window, or opens any other page or window where the Book selector is available, the user sees the default book in the Book selector. The user's earlier selection in the Book selector is lost.</li> <li>■ If this check box is not selected, then the Book selector shows the book that is selected in the Default Book field in the user's 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.</li> </ul>
<b>User Detail Information section</b>	
Alias	<p>A short identifier for the user, for example, the user's preferred name or nickname.</p> <p>If you add users through the Quick Add page, all the characters before the at sign (@) in the email address become the alias.</p>
User ID	<p>A unique system identifier for the user to sign in to Oracle CRM On Demand.</p> <p>O número máximo de caracteres que um ID do usuário pode conter é 50. Um ID do usuário não pode conter espaços nem nenhum dos seguintes caracteres especiais:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Asterisco (*)</li> <li>■ Barra Invertida (\)</li> <li>■ Cerquilha (#)</li> <li>■ Ponto de interrogação (?)</li> <li>■ Barra (/)</li> <li>■ Til (~)</li> </ul> <p>Depending on the option that the company administrator selects in the Send Email on User Profile Update setting on the company profile, an email might be sent to the user when the value in the User ID field on the user's profile is changed. For more information about the Send Email on User Profile Update setting, see <a href="#">Setting Up Your Company Profile and Global Defaults</a> (consulte <a href="#">Configurando seu perfil da empresa e os padrões globais</a> na página 1202).</p>

Field	Description
Email	<p>The complete email address for the user, such as <code>isample@companysample.com</code>. Users must have a valid email address to be granted access to Oracle CRM On Demand.</p> <p>The maximum number of characters that the email address can contain is 100.</p> <p>Depending on the option that the company administrator selects in the Send Email on User Profile Update setting on the company profile, an email might be sent to the user when the value in the Email field on the user's profile is changed. For more information about the Send Email on User Profile Update setting, see <a href="#">Setting Up Your Company Profile and Global Defaults</a> (consulte <a href="#">Configurando seu perfil da empresa e os padrões globais</a> na página 1202).</p>
Secondary Email	You can use this field to store an additional email address for a user. Oracle CRM On Demand does not send any notification or alert emails to this address.
User Sign In ID	Read-only field. This value is a combination of the company sign in ID and the user ID and is the unique system identifier for the user to sign in to Oracle CRM On Demand.
<b>Contact Preferences</b>	
Never Call	If this check box is selected, the user does not receive calls from Oracle CRM On Demand Marketing.
Never Mail	If this check box is selected, the user does not receive letters or brochures from Oracle CRM On Demand Marketing.
Never Email	If this check box is selected, the user does not receive emails from Oracle CRM On Demand Marketing.
Always Send Critical Alerts	<p>If this check box is selected, the user receives emails containing important information from Oracle CRM On Demand. These messages include:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Critical information about product updates and service changes for Oracle CRM On Demand and related products</li> <li>■ Instructions and schedules for upgrades to major new releases</li> <li>■ High priority or emergency communications to supplement normal support processes (for example, in the case of a hardware failure)</li> </ul> <p>Only company administrators have the ability to update this check box for users. Primary contacts automatically have this check box enabled.</p> <p><b>NOTE:</b> This check box is not used to determine which users receive the system alerts issued by Oracle CRM On Demand</p>

Field	Description
	<p><b>Customer Care</b>, such as reminders for upcoming scheduled maintenance.</p>
<p><b>User Geographic Information section</b></p>	
<p>Language, Locale, Currency, Time Zone</p>	<p>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.</p>
<p><b>User Security Information</b></p>	
<p>Reporting Subject Areas</p>	<p>This setting defines the user's visibility to records in real-time reports in Analytics. These reports provide real-time analyses of data. You can select one of the following values:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Manager Visibility.</b> Allows the user to see data owned by the user and data owned by the user's subordinates. (This is the default setting.)</li> <li>■ <b>Team Visibility.</b> Allows the user to see data owned by the user and data shared with the user through teams.</li> </ul> <p>If you do not define the Reporting Subject Areas setting, then the company-wide setting that is set up by your administrator applies. For more information on reports, see <a href="#">Analytics (na página 851)</a>, particularly the <a href="#">About Visibility to Records in Analytics (na página 870)</a> topic.</p> <p>You can change the value for the user. Users can also override this setting when they edit their personal preferences.</p>
<p>Historical Subject Areas</p>	<p>This setting defines the user's visibility to records in historical reports in Analytics. The allowed values are as follows:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Manager Visibility.</b> Allows the user to see data owned by the user and data owned by the user's subordinates. (This is the default setting.)</li> <li>■ <b>Team Visibility.</b> Allows the user to see data owned by the user and data shared with the user through teams.</li> <li>■ <b>Full Visibility.</b> Allows the user to see data owned by and shared with the user and data owned by and shared with the user's subordinates.</li> </ul> <p>If you do not define the Historical Subject Areas setting, then the company-wide setting that is set up by your administrator applies.</p> <p>You can change the value for the user. Users can also override this setting when they edit their personal preferences.</p>

Field	Description
Role-Based Can Read All Records	<p>Use essa lista de opções para especificar se deseja que o Analytics use a configuração É possível ler todos os registros? de acordo com o tipo de registro, conforme definido na página Acesso ao tipo de registro no Assistente de gestão de funções. Se a configuração Item com base em função pode ler todos os registros tiver sido habilitada por meio do perfil da empresa ou do seu perfil do usuário e se a configuração de visibilidade Pode ler todos os registros tiver sido selecionada pelo seu administrador para a sua função de usuário em um tipo de registro específico, você poderá exibir todos os registros desse tipo no Analytics.</p> <p>Para obter orientação sobre quando e como ativar o Item com base em função pode ler todos os registros, consulte Sobre a configuração Item com base em função pode ler todos os registros (consulte <a href="#">Sobre a configuração Item com base em função pode ler todos os registros</a> na página 800).</p> <p>Se a configuração Item com base em função pode ler todos os registros não estiver habilitada, Analytics usará a visibilidade definida nos campos Áreas de assunto de relatório e Áreas de assunto histórico.</p>
External Unique ID	<p>You can use this field to store an identifier for the user in an external system.</p>
Integration ID	<p>You can enter a value in this field, or you can allow the field to take a default value. Depending on how the user record is created, the Integration ID field takes a default value as follows:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ For user records created through the user interface: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ If the Integration ID field is present in the Page Layout and no value is entered in the field, then the field takes the temporary Row ID allocated to the user record before the record was first saved.</li> <li>■ If the Integration ID field is not present in the user page layout, then the field takes the value of the Row ID field of the user record.</li> </ul> </li> <li>■ For user records created through any channel other than the user interface, if no value is entered in the Integration ID field, then the field takes the value of the Row ID field of the user record.</li> </ul> <p>You can change the value in the Integration ID field.</p>

Field	Description
External Identifier for Single Sign On	<p>If your company is set up to use Single Sign-On, the company administrator can use this field when mapping users in Oracle CRM On Demand to an external system, rather than using the User Sign In ID field.</p> <p>When users view their personal profile, this field is read-only.</p> <p>Depending on the option that the company administrator selects in the Send Email on User Profile Update setting on the company profile, an email might be sent to the user when the value in the External Identifier for Single Sign On field on the user's profile is changed. For more information about the Send Email on User Profile Update setting, see <a href="#">Setting Up Your Company Profile and Global Defaults</a> (consulte <a href="#">Configurando seu perfil da empresa e os padrões globais</a> na página 1202).</p>
Authentication Type	<p>Determines how the user signs in to Oracle CRM On Demand.</p> <p>If the authentication type at company level is anything other than User ID/PWD or Single Sign-On, this field is read-only on the user record. If the authentication type at company level is User ID/PWD or Single Sign-On, company administrators can select a value or leave this field blank on the user record as follows:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>User ID/Password Only.</b> If this value is selected, the user must sign in using their Oracle CRM On Demand User Sign In ID and password.</li> <li>■ <b>Single Sign-On Only.</b> If this value is selected, the user must sign in using your company's single sign-on mechanism. When this value is selected, the user cannot sign in using an Oracle CRM On Demand User Sign In ID and password.</li> <li>■ <b>User ID/PWD or Single Sign-On.</b> If this value is selected, the user can sign in using either their User Sign In ID and password for Oracle CRM On Demand, or through your company's single sign-on method.</li> <li>■ <b>Blank.</b> If this field is blank on the user profile, then the company-level Authentication Type setting is used for the user.</li> </ul> <p>When users view their personal profile, this field is read-only.</p> <p><b>NOTE:</b> Se o ID/SENHA do usuário ou o valor de autenticação unificada (SSO) estiver selecionado, as políticas da empresa para senhas no Oracle CRM On Demand continuarão impostas. Portanto, quando uma senha de usuário no Oracle CRM On Demand expira, o Oracle CRM On Demand solicita ao usuário a alteração da senha, mesmo se o usuário se conectar usando a Autenticação unificada (SSO). Todas as outras políticas para senhas no Oracle CRM On Demand também serão impostas, como tamanho mínimo da senha, complexidade obrigatória da senha etc. O Oracle CRM On Demand não gerencia as senhas usadas para Autenticação unificada (SSO).</p> <p>For more information about setting the authentication type at company level, see <a href="#">Setting Up Your Company Profile and Global</a></p>

Field	Description
	Defaults (consulte <a href="#">Configurando seu perfil da empresa e os padrões globais</a> na página 1202).
Password State	<p>Indicates the state of the user's password (read-only). Possible values are:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Active.</b> The user's password is valid.</li> <li>■ <b>Disabled/Temporary.</b> The user submitted a request for the password to be changed, or an administrator reset the password for the user, but the user has not yet saved a new password.</li> <li>■ <b>Inactive.</b> The Status field on the user record was previously set to Inactive, and the current credentials for the user cannot be used to sign in to Oracle CRM On Demand. If the Status field is changed to Active, then reset the user's password to allow the user to sign in.</li> <li>■ <b>Locked-Out.</b> The number of consecutive, failed attempts to sign in using the assigned password exceeded the number allowed by the Maximum Number of Current Password Attempts setting, and the lockout period specified in the Sign In Lockout Duration setting has not expired.</li> <li>■ <b>Password Expired.</b> The user's password has expired. The length of time that user passwords are valid is determined by the Expire User Passwords In setting.</li> <li>■ <b>Temporary Password Expired.</b> A temporary password was assigned to the user, but the user did not sign in with the temporary password within the time allowed by the Number Of Days Temporary Sign In Is Valid setting. You must reset the password again.</li> <li>■ <b>Temporary Password Locked-Out.</b> The number of consecutive, failed attempts to sign in using a temporary password exceeded the number allowed by the Maximum Number of Current Password Attempts setting, and the lockout period specified in the Sign In Lockout Duration setting has not expired.</li> </ul> <p><b>NOTE:</b> The settings referenced in the above descriptions are available on the <a href="#">Company Sign In and Password Control</a> page. For more information about these settings, see <a href="#">Defining Your Company's Password Controls</a> (consulte <a href="#">Definindo controles de senhas da sua empresa</a> na página 1234).</p>
<b>Additional Information section</b>	
Default Theme	The theme that is used when the user signs in to Oracle CRM On Demand using a desktop or laptop computer. Os usuários poderão substituir essa configuração quando editarem suas preferências pessoais. Se um tema padrão não for selecionado no registro de usuário, o tema padrão selecionado para a função de usuário será usado. Se um tema padrão não estiver selecionado no registro de usuário nem na função de usuário, o tema padrão especificado para a empresa será usado.

Field	Description
	<p><b>NOTE:</b> Themes have no effect on how Oracle CRM On Demand behaves. If your user role has the appropriate privilege, you can create new themes according to company requirements. For more information about themes, see <a href="#">Creating New Themes (consulte Criando novos temas na página 1447)</a>.</p>
Tablet Theme	<p>(Optional) The theme that is used when the user signs in to Oracle CRM On Demand using a tablet computer or other touch-screen device, provided that the tablet computer or touch-screen device is detected by Oracle CRM On Demand. Os usuários poderão substituir essa configuração quando editarem suas preferências pessoais. Se um tema de table não estiver selecionado no registro de usuário, o tema de tablet selecionado para a função de usuário será usado. Se um tema de tablet não estiver selecionado nem no registro de usuário nem na função de usuário, o tema de table especificado para a empresa será usado. Se um tema de tablet não for especificado em nenhum nível, o tema padrão será usado.</p>
Default Search Record Type	<p>The record type that appears in the search picklist in the Action bar when the user signs in to Oracle CRM On Demand.</p>
Navigate Directly to Detail Page If Only One Record Is Returned	<p>This picklist allows you to enable or disable the feature that opens a record returned by a search directly in the record Detail page, if it is the only record returned by the search. This setting is blank by default. The following options are available:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Enabled.</b> If a search returns only one record, then the record opens directly in the record Detail page.</li> <li>■ <b>Disabled.</b> The results of the search are always shown in a List page, even if the search returns only one record.</li> </ul> <p>Users can override this setting when they edit their personal profile. If the setting is blank in a user's profile, then the setting at company level is used, and if the setting is blank at company level as well, then the feature is disabled for the user.</p> <p><b>NOTE:</b> This setting applies to searches that users perform directly in the Action bar, and to advanced searches of single record types that users perform from the Advanced link in the Action bar only. It does not apply to searches from the Advanced link in a list of related records, or to searches from the Advanced link in Lookup windows, or to searches of multiple record types.</p>
Show Welcome Page on Sign In	<p>To prevent the Welcome page from appearing each time the user signs in to Oracle CRM On Demand, deselect this check box.</p> <p><b>NOTE:</b> Users can also deselect the Show Welcome Page on Sign In check box in the Welcome page when they sign in.</p>
Fund Approval Limit	<p>This field is for users of Oracle CRM On Demand High Tech Edition and Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.</p>

Field	Description
	<p>The amount that this user can approve for each fund request when setting the status to Claim Approved. If the user tries to exceed this limit, an error message appears, and Oracle CRM On Demand prevents the fund request approval.</p>
Enable Message Center Animation	<p>Determines whether the display of notes in the Message Center and record Details pages is animated.</p>
Record Preview Mode	<p>The user's record preview mode. Depending on the setting here, the preview window opens when the user hovers a pointer over a link to a record, or when the user clicks on a preview icon that appears when the pointer is hovered over a link to a record. The preview window shows the first section of the Detail page of the record. Selecting Off in this field disables the record preview functionality for the user.</p> <p>The record preview setting can be specified at company level and at user level. The setting at user level overrides the setting for the company. If this field is blank, the record preview setting for the company is used. Users can change this setting when they edit their personal preferences.</p>
Head-up Display	<p>If the head-up display functionality is turned on, and if the Support Head-up Display Settings check box is selected on the user's theme, then the user sees links for the related information sections on a detail page at the bottom of the browser window. The links allow the user to jump to a related information section without having to scroll down the page.</p> <p>The head-up display functionality can be turned on or off at the company level and at the user level. The setting at the user level overrides the setting for the company. If this field is blank, the head-up display setting for the company is used. Users can change this setting when they edit their personal preferences.</p> <p>If the Support Head-up Display Settings check box is not selected on the user's theme, then the head-up display is not available, even if the head-up display functionality is turned on at company level or at user level.</p>
Related Information Format	<p>Determines if the related information sections on record Detail pages are shown as lists or as tabs. If the Related Information Format field in the user's record is blank, then the setting for the user's role is used; and if the Related Information Format field on the user role is blank, then the setting for the company is used.</p>
Freeze List Column Header	<p>Determines whether the column headings in List pages always remain in view when the user scrolls down a page of records.</p> <p>This functionality can be turned on or off at company level and at user level. The setting at user level overrides the setting for the company. If this field is blank, then the setting for the company is used.</p>

Field	Description
User Time Zone Support for Reporting Subject Areas	<p>If this check box is present and selected on the user's profile, then the dates and times shown in real-time reports are displayed according to the user's time zone. If this check box is deselected on the user's profile, then the dates and times shown in reports are displayed according to the company's time zone.</p> <p>To enable this setting for users, the company administrator must add this field to the User Admin page layout for the administrator's role. To allow users to enable or disable this setting in their personal profile, the company administrator must add this field to the User Owner page layout for the relevant user roles.</p>
Primary Division	<p>The Primary Division field is not present on the User Detail page by default, but the company administrator can add it to the User Admin page layout. If your company uses the Division record type to organize your users into groupings to meet your business needs, then each user can be associated with one or more divisions. The first division that is associated with a user is automatically designated as the user's primary division, and the name of that division is shown in the Primary Division field on the user's record. Your company administrator can change the primary division on a user's record. For more information about divisions, see Division Setup (consulte <a href="#">Configuração da divisão</a> na página 1251).</p> <p><b>NOTE:</b> A text field named Division is also available on the User record type. The Division text field on the User record type is not related to the Division record type.</p>

Field	Description
Customized Code Enablement	<p>This picklist field determines whether all customized code on the pages in Oracle CRM On Demand is enabled or disabled for the user, and whether the customized code indicator is enabled or disabled for the user. The following options are available:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Ativado.</b> Esta é a configuração padrão no aplicativo padrão. Quando esta opção está selecionada, todo o código personalizado disponível nas páginas no Oracle CRM On Demand está ativado, mas o indicador do código personalizado não está ativado.</li> <li>■ <b>Ativado com indicador.</b> Quando esta opção está selecionada, todo o código personalizado disponível nas páginas no Oracle CRM On Demand está ativado. Além disso, o indicador do código personalizado está ativado.</li> <li>■ <b>Desativado com indicador.</b> Quando esta opção está selecionada, todo o código personalizado disponível nas páginas no Oracle CRM On Demand está desativado. Além disso, o indicador do código personalizado está ativado.</li> </ul> <p><b>NOTE:</b> If you set this field to Disabled with indicator, then any reports and dashboards that are embedded in custom Web applets do not run for the user.</p> <p>Para obter mais informações sobre código personalizado e o indicador de código personalizado, consulte <a href="#">Sobre como ativar e desativar o código personalizado e o indicador de código personalizado (na página 198)</a>.</p> <p>To change the setting in this field, the administrator must add this field to the User Admin page layout for the administrator's role. To allow users to change this setting in their personal profile, the administrator must add this field to the User Owner page layout for the relevant user roles.</p>

**NOTE:** Users who have both the Manage Users and Access - Manage Delegated Users privilege and the Manage Users privilege (typically the company administrator) can appoint delegates for other users. Users who have the Manage Users and Access - Manage Delegated Users privilege can appoint delegates for themselves. For more information about appointing delegates, see About User Delegation (consulte [Sobre Delegação de Usuário](#) na página 1482), Adding Delegated Users (consulte [Adicionando usuários delegados](#) na página 806), and Managing Delegated Users (Administrator) (consulte [Gerenciando usuários delegados \(Administrador\)](#) na página 1483).

### Sobre apresentações de página de usuário

Você pode definir diversos tipos de apresentação de página para os registros do usuário. Os tipos de apresentação de página correspondem a diferentes exibições dos detalhes do usuário no Oracle CRM On Demand. Os tipos a seguir de apresentações de página de usuário estão disponíveis na página Personalização do aplicativo do usuário:

- **Apresentação da Página do Usuário.** Este tipo de apresentação de página é usado para as páginas de detalhes do usuário exibidas quando você faz drill-down em um nome de usuário de um registro ou nas listas Exibidos recentemente ou Favoritos. Todos os usuários da empresa podem ver essas páginas de detalhes do usuário. Nenhuma seção de informações relacionadas está disponível para as apresentações de páginas desse tipo, mas os usuários podem personalizar a apresentação dos campos da página, se sua função de

usuários permitir. Para obter mais informações, consulte [Alterando a apresentação da sua página Detalhes \(na página 807\)](#).

- **Apresentação da página Administração de usuários.** Este tipo de apresentação de página é usado para as páginas de detalhes do usuário exibidas na página Lista de usuários nos Controles de gerenciamento e acesso de usuário.
- **Apresentação da página Proprietário do usuário.** Este tipo de apresentação de página é usado para a página Detalhes pessoais em Minha configuração. Os usuários podem controlar a apresentação dos campos e as seções de informações relacionadas na página Detalhes Pessoais, se sua função de usuário permitir. Para obter mais informações, consulte [Alterando a apresentação da sua página Detalhes \(na página 807\)](#).
- **Apresentação da página Administração de parceiro.** Este tipo de apresentação de página é usado para as páginas de detalhes do usuário exibidas quando os usuários parceiros acessam registros do usuário usando o link Administração própria do parceiro. Para acessar o link Administração própria do parceiro, os usuários do parceiro devem ter o privilégio Gerenciar usuários na Organização parceira.

Os tipos de apresentações separadas de páginas de usuário a seguir são úteis quando você tem campos de usuário que contêm dados particulares. Nesse caso, você não quer que os usuários vejam campos particulares quando fazem drill-down em um nome de usuário de um registro. Portanto, você pode disponibilizar os campos particulares nas apresentações de página do tipo de apresentação Proprietário do usuário ou do tipo de apresentação Administração de usuários, mas você pode indisponibilizar os campos particulares nas apresentações de página do tipo de apresentação Usuário.

As apresentações de página são atribuídas a determinadas funções. Desse modo, ao atribuir as apresentações de página apropriadas a uma função, você garante que os usuários com essa função não possam ver nenhum campo particular indevido.

Os exemplos a seguir mostram tipos de campo que podem ser rastreados como campos particulares para determinadas funções:

- Rep. de Vendas Interno
  - Número de leads qualificados que não são rejeitados
  - Número de leads contatados por mês
- Rep. de Vendas de Campo
  - Custo para converter lead em cliente
- Gerente de Marketing
  - Eficiência da campanha (valor gasto em comparação com o valor da receita)
- Gerente de Vendas Regional
  - Número de clientes perdidos por trimestre
  - Volume de receita perdida para concorrentes regionais

Os tipos de apresentação de página do usuário separados também são úteis quando você quer definir os campos como somente leitura para alguns usuários. Nesse caso, você pode disponibilizar os campos como somente leitura nas apresentações de página do tipo de apresentação Proprietário do usuário para as funções de usuário que você não deseja que tenham permissão para editar os campos.

**CUIDADO:** determinadas restrições aplicam-se ao adicionar o campo Superior hierárquico e Superior hierárquico (Apelido) para as apresentações de página do usuário. Para obter mais informações, consulte [Sobre os campos Superior hierárquico e Superior hierárquico \(Apelido\) nos registros do usuário \(na página 1478\)](#).

Para obter mais informações sobre como criar apresentações de página, consulte Personalizando apresentações de páginas estáticas (consulte [Customizing Static Page Layouts](#) na página 1359); para obter informações sobre como configurar funções, consulte [Adicionando funções \(na página 1499\)](#).

## **Sobre os campos Superior hierárquico e Superior hierárquico (Apelido) nos registros do usuário**

As informações do gerente em um registro do usuário são usadas na hierarquia de posições e na previsão. Um dos campos a seguir deve estar presente em cada apresentação de página do tipo de apresentação Administração de usuários ou Administração de parceiros, para que você possa especificar um gerente para o usuário:

- **Superior Hierárquico.** Este campo mostra o nome completo do gerente do usuário.
- **Superior Hierárquico (Apelido).** Este campo mostra o identificador abreviado do gerente do usuário.

No entanto, ao criar suas apresentações de página do usuário, você não deve adicionar ambos esses campos à mesma apresentação de página do usuário. Se o campo Superior hierárquico e Superior hierárquico (Apelido) foram ambos disponibilizados em uma apresentação de página, então qualquer usuário cuja função tenha essa apresentação de página atribuída não poderá usar o recurso de edição em linha em listas de registros do usuário ou em páginas de detalhes do usuário.

Da mesma forma, não adicione ambos os campos Superior hierárquico e Superior hierárquico (Apelido) à mesma apresentação de pesquisa para o tipo de registro do usuário. Se ambos esses campos forem disponibilizados em uma apresentação de pesquisa, então qualquer usuário cuja função tenha essa apresentação de pesquisa atribuída não poderá procurar registros do usuário; ou seja, a pesquisa falhará.

## **Configurando cotas de vendas de usuários**

Se os representantes de vendas usarem o Oracle CRM On Demand para gerenciar suas previsões, suas cotas deverão estar configuradas. Os representantes de vendas podem configurar suas próprias cotas ou, como um administrador, você pode criar cotas para eles. Ao selecionar o ano inicial de uma cota, você pode selecionar o ano de calendário atual, um dos três anos anteriores ou um dos três anos seguintes.

Esta seção descreve o procedimento para o administrador configurar cotas de um usuário.

### ***Para configurar a cota de um usuário***

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2 Na seção Controles de gerenciamento e acesso de usuário, clique no link Controles de gerenciamento e acesso de usuário.
- 3 Na página Controles de gerenciamento de acesso de usuário, clique no link Gerenciamento de usuários.
- 4 Na página Lista de usuários, clique no link Sobrenome do usuário cuja cota você deseja configurar.
- 5 Na página Usuário - Detalhes, role para baixo na seção Cotas e execute um dos seguintes procedimentos:
  - Clique no botão Nova cota.
  - Clique no link Editar da cota que você deseja editar.
- 6 Na página Editar cota, preencha os campos.
  - Para distribuir uma cota anual igualmente no ano fiscal, insira o valor no campo Cota total e clique em Distribuir.
  - Para adicionar também as cotas mensais, informe um valor para cada mês e clique em Somar.
- 7 Salve o registro.

## **Configurando livros padrão por tipo de registro para um usuário**

É possível especificar um livro padrão para cada tipo de registro de um usuário. O usuário vê o livro especificado, por padrão, no Seletor de livros do tipo de registro. No entanto, especificar um livro padrão não limita o acesso do usuário aos registros. O usuário pode selecionar um livro diferente no Seletor de livros.

Se você selecionar um livro personalizado como o livro padrão para um tipo de registro, e se o tipo de registro estiver configurado em modo livro, quando o usuário criar um registro desse tipo, o campo Livro no registro será preenchido automaticamente com o nome do livro padrão. Se você selecionar um livro de usuário como o livro padrão para um tipo de registro, e quando o usuário criar um registro para esse tipo de registro, o campo Livro no registro não será preenchido automaticamente com o nome do livro padrão, mesmo que o tipo de registro seja configurado no modo livro. Para obter mais informações sobre o modo livro e outros modos de propriedade de registro, consulte [Sobre modos de propriedade de registro \(na página 1534\)](#).

O procedimento a seguir descreve como configurar livros padrão por tipo de registro para um usuário.

### ***Para configurar livros padrão por tipo de registro para um usuário***

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Controles de gerenciamento e acesso de usuário, clique no link Controles de gerenciamento e acesso de usuário.
- 3 Na página Controles de gerenciamento de acesso de usuário, clique em Gerenciamento de usuários.
- 4 Na página Lista de usuários, clique no link Sobrenome do usuário cujos livros padrão deseja configurar.
- 5 Na página de detalhes do usuário, vá até a seção Livro padrão por tipo de registro e faça o seguinte:
  - a Clique em Novo para adicionar um livro padrão para um tipo de registro.
  - b Clique no link Editar do livro padrão que deseja alterar.
- 6 Na página Adicionar livro padrão por tipo de registro, selecione o tipo de registro e a configuração de livro.
- 7 Salve suas alterações.

### **Alterando o ID de um usuário**

Você pode alterar o ID de um usuário.

O número máximo de caracteres que um ID do usuário pode conter é 50. Um ID do usuário não pode conter espaços nem nenhum dos seguintes caracteres especiais:

- Asterisco (\*)
- Barra Invertida (\)
- Cerquilha (#)
- Ponto de interrogação (?)
- Barra (/)
- Til (~)

**Antes de começar.** Para executar esse procedimento, sua função deve incluir o privilégio Gerenciar Usuários. Para permitir que os usuários alterem o endereço de e-mail ou o ID, você deve configurar o recurso Controle de conexão e senha. Para obter instruções, consulte [Definindo controles de senhas da sua empresa \(na página 1234\)](#).

### ***Para alterar o ID de um usuário***

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2 Na seção Controles de gerenciamento e acesso de usuário, clique no link Controles de gerenciamento e acesso de usuário.
- 3 Na página Controles de gerenciamento de acesso de usuário, clique no link Gerenciamento de usuários.
- 4 Na página Lista de usuários, clique no link Sobrenome do usuário.
- 5 Na página Usuário - Detalhes, clique em Editar.
- 6 Na página Usuário - Edição, edite o campo ID de usuário.

## 7 Salve o registro.

Dependendo da opção que o administrador da empresa selecionar na configuração Enviar e-mail ao atualizar perfil do usuário no perfil da empresa, um e-mail possivelmente será enviado ao usuário quando o valor no campo ID do usuário no perfil do usuário for alterado. Para obter mais informações sobre a página Enviar e-mail ao atualizar perfil da empresa, consulte [Configurando o perfil da empresa e os padrões globais](#) na página 1202).

O usuário pode fazer sign-in no Oracle CRM On Demand usando o novo ID do usuário e a senha existente do usuário.

## Redefinindo senha de um usuário

No Oracle CRM On Demand, os usuários devem fornecer respostas para, no mínimo, duas perguntas de segurança. Essas perguntas e respostas podem ser usadas posteriormente, se os usuários esquecerem suas senhas. Se os usuários não lembrarem suas perguntas de segurança ou se estiverem bloqueados e quiserem acesso imediato, você pode redefinir as senhas.

**OBSERVAÇÃO:** este procedimento tem o mesmo efeito que marcar a caixa de seleção Senha de e-mail temporária quando eu clico em Salvar na página Usuário - Edição. Você deve configurar a função de usuário e as informações relacionadas antes de enviar a senha temporária por email.

**Antes de começar.** Para executar este procedimento, sua função deve incluir o privilégio Gerenciar usuários e o privilégio Gerenciar empresa - Redefinir todas as senhas. Além disso, a função do usuário cuja senha você deseja alterar deve incluir o privilégio Redefinir senha pessoal.

### Para redefinir uma senha do usuário

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2 Na seção Controles de gerenciamento e acesso de usuário, clique no link Controles de gerenciamento e acesso de usuário.
- 3 Na página Controles de gerenciamento de acesso de usuário, clique no link Gerenciamento de usuários.
- 4 Na página Lista de usuários, clique no link Sobrenome do usuário cuja senha você deseja redefinir.
- 5 Na barra de título da página Usuário - Detalhes, clique no botão Redefinir senha.

A senha existente do usuário é substituída por uma nova senha temporária. A nova senha temporária é enviada ao usuário por e-mail.

**OBSERVAÇÃO:** este evento é registrado na seção Histórico de conexões da página Usuário - Detalhes.

## Redefinindo o PIN do DMS de um usuário

Um PIN (número de identificação pessoal) é usado para gerenciar o acesso de um usuário ao Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales. Redefinir o PIN força a conta do usuário no Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales a autenticar novamente antes de acessar os dados do Oracle CRM On Demand.

O Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales é um produto independente. Os usuários do Oracle CRM On Demand não são licenciados automaticamente para usar o Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales. Se o Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales for provisionado para um usuário, o Oracle CRM On Demand gerenciará automaticamente o acesso do usuário ao Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales. Por exemplo, a senha e o status da conta do usuário permanecem sincronizados em ambos os sistemas, com um breve atraso. Para forçar a sincronização, é necessário redefinir explicitamente o PIN de um usuário. Por exemplo, você pode forçar a sincronização imediatamente após desativação de uma conta do usuário no Oracle CRM On Demand, de modo a garantir que a conta do usuário no Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales seja desativada ao mesmo tempo.

**Antes de começar.** Para executar esse procedimento, sua função deve incluir o privilégio Gerenciar Usuários.

### **Para redefinir o PIN do DMS de um usuário**

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2 Na seção Controles de gerenciamento e acesso de usuário, clique no link Controles de gerenciamento e acesso de usuário.
- 3 Na página Controles de gerenciamento de acesso de usuário, clique no link Gerenciamento de usuários.
- 4 Na página Lista de usuários, clique no link Sobrenome do usuário cujo PIN você deseja redefinir.
- 5 Na página Usuário - Detalhes, na barra de título, clique em Redefinir PIN do DMS.

### **Alterando a divisão principal de um usuário**

Se sua empresa usa o tipo de registro Divisões, os usuários podem ser associados às divisões. Para obter mais informações sobre divisões e como associar usuários a divisões, consulte [Configuração da divisão \(na página 1251\)](#) e [Associando usuários a divisões \(na página 1254\)](#).

**Antes de começar.** Para realizar o procedimento a seguir, é necessário ter o privilégio Gerenciar usuários e o privilégio Gerenciar funções e acesso em sua função de usuário. Além disso, o campo Divisão principal deve estar presente no layout de página Administração de usuários atribuído à sua função no tipo de registro Usuário.

### **Para alterar a divisão principal de um usuário**

- 1 Clique no link global Admin.
- 2 Na seção Controles de gerenciamento e acesso de usuário, clique no link Controles de gerenciamento e acesso de usuário.
- 3 Na seção Gerenciamento de usuário e grupo, clique no link Gerenciamento de usuários.
- 4 Na Lista de usuários, clique no sobrenome do usuário cuja divisão principal você deseja alterar.
- 5 Na página Detalhes do usuário, no campo Divisão principal, clique no ícone Pesquisa e selecione a divisão que deverá ser a divisão principal do usuário.

### **Revisando a atividade de login de um usuário**

Você pode revisar o histórico de conexão de cada usuário na sua empresa.

**OBSERVAÇÃO:** Todas as noites, o Oracle CRM On Demand exclui permanentemente registros de conexão do usuário com mais de 90 dias. Os dados do histórico de adoção do usuário são armazenados no data warehouse para suportar a análise de tendência histórica da métrica de adoção do usuário em Oracle CRM On Demand analytics, mas os dados não foram retidos quando extração, transformação e carga (ETL) completos dos dados foram executados durante a atualização de Oracle CRM On Demand para uma nova versão ou quando os dados da empresa foram migrados de um Oracle CRM On Demand ambiente para outro Oracle CRM On Demand ambiente. Para obter informações sobre a área de assunto analítica Análise de Controle de Uso, consulte [Área de Assunto da Análise Histórica da Análise de Controle de Uso \(consulte Análise histórica de análise de controle de uso - Área de assunto na página 961\)](#).

**Antes de começar.** Para executar esse procedimento, sua função deve incluir o privilégio Gerenciar Usuários.

### **Para revisar a atividade de conexão de um usuário**

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2 Na seção Controles de gerenciamento e acesso de usuário, clique no link Controles de gerenciamento e acesso de usuário.
- 3 Na página Controles de gerenciamento de acesso de usuário, clique no link Gerenciamento de usuários.
- 4 Na página Lista de usuários, clique no link Sobrenome do usuário cuja atividade de conexão você deseja exibir.

- 5 Para revisar a atividade de conexão do usuário, role para baixo até a seção Histórico de conexão.

**OBSERVAÇÃO:** O campo Tipo em um registro de conexão mostra o canal por meio do qual a tentativa de conexão foi feita. Por exemplo, se uma tentativa de conexão for feita por meio de uma janela do navegador, o campo Tipo mostrará o valor Interativo. Se uma tentativa de conexão é feita através de serviços Web, o campo Tipo mostrará o valor serviços Web.

## Revisando atividades relacionadas à segurança para usuários

Você pode revisar os detalhes de atividades relacionadas à segurança na seção Auditoria do registro do usuário.

### Sobre as seções Auditoria e Trilha de auditoria nos registros do usuário

As informações de auditoria são exibidas em duas seções de informações relacionadas no registro do usuário, conforme a seguir:

- **Seção de auditoria.** A seção Auditoria mostra informações sobre atividades relacionadas à segurança, como quando a senha do usuário foi definida inicialmente e quando a senha foi redefinida.
- **Seção de Trilha de Auditoria.** A seção Trilha de auditoria no registro do usuário mostra as alterações feitas em determinados campos no registro do usuário. Diversos campos são auditados por padrão, mas os administradores da empresa podem especificar campos adicionais para serem auditados. Os administradores da empresa também podem exibir informações da trilha de auditoria para usuários na Trilha de auditoria principal. Para obter informações sobre como personalizar trilhas de auditoria para tipos de registro, consulte Personalizando a trilha de auditoria (consulte [Customizing the Audit Trail](#) na página 1401). Para obter informações sobre a visualização de trilhas de auditoria de registros individuais, consulte Exibindo trilhas de auditoria para registros (consulte [Viewing Audit Trails for Records](#) na página 189). Para obter informações sobre a visualização de informações da trilha de auditoria na Trilha de auditoria principal, consulte [Revisando alterações de trilha de auditoria com a Trilha de auditoria principal](#) (na página 1261).

**Antes de começar.** Para executar o procedimento a seguir, sua função deve incluir o privilégio Gerenciar usuários.

### Para revisar atividades relacionadas à segurança para um usuário

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Controles de gerenciamento e acesso de usuário, clique no link Controles de gerenciamento e acesso de usuário.
- 3 Na página Controles de gerenciamento de acesso de usuário, clique no link Gerenciamento de usuários.
- 4 Na página Lista de usuários, clique no link Sobrenome do usuário que deseja visualizar.
- 5 Role até a seção Auditoria para revisar detalhes das atividades relacionadas à segurança no registro do usuário.

## Sobre Delegação de Usuário

Quando o recurso Usuários delegados estiver ativado, os usuários poderão delegar acesso de proprietário de seus registros a outros usuários. Além disso, os usuários com os privilégios apropriados podem designar delegados para outros usuários. Geralmente, apenas administradores de empresa podem designar delegados para outros usuários.

O recurso Usuários delegados é controlado pelo uso das seguintes caixas de seleção na página de perfil da empresa:

- Visibilidade do gerente ativada
- Exibir Seletor de livros

Para que o recurso Usuários delegados funcione, essas duas caixas de seleção devem ser marcadas. Além disso, as seções de informações relacionadas Delegado para usuários e Delegado dos usuários devem estar disponíveis nas apresentações de página relevantes para a função do usuário ou administrador conforme a seguir:

- Para permitir que o usuário designe delegados, a seção de informações relacionadas Delegado para usuários deve estar disponível na apresentação da página Proprietário do usuário para a função do usuário.
- Para permitir que o usuário veja uma lista dos usuários de quem ele é delegado, a seção de informações relacionadas Delegado dos usuários deve estar disponível na apresentação da página Proprietário do usuário para a função do usuário.
- Para permitir que os administradores designem delegados para outros usuários, pelo menos uma das seções de informações relacionadas a seguir deve estar disponível na apresentação da página Administração de usuários para a função do administrador:
  - **Delegado a Usuários.** Na seção Delegado para usuários de um registro do usuário, o administrador pode designar delegados para o usuário.
  - **Delegado de Usuários.** Na seção Delegado dos usuários de um registro do usuário, o administrador pode designar o usuário como um delegado de outros usuários.

Para apontar delegados para outros usuários, sua função deve incluir os seguintes privilégios:

- Gerenciar Usuários
- Gerenciar usuários e acesso - Gerenciar usuários delegados

Para apontar delegados para si mesmos, os usuários devem ter o privilégio Gerenciar usuários e acesso - Gerenciar usuários delegados em suas funções.

Ao designar usuários delegados, observe as seguintes informações:

- O campo Função de usuário delegado não está relacionado de modo algum à função do usuário ou ao acesso aos dados. Ele é uma lista de opções que o administrador da empresa pode definir para classificar os delegados do usuário. Essa lista de opções não tem nenhum valor padrão. O administrador da empresa pode personalizá-la conforme necessário na página de configuração do campo Usuários delegados. Para obter mais informações sobre como personalizar listas de opções, consulte [Alterando valores da lista de opções](#) (consulte [Changing Picklist Values](#) na página 1345).
- Os usuários delegados obtêm o acesso de proprietário do usuário principal aos registros que o usuário principal possui ou aos quais tem acesso por meio de equipes ou grupos. Os usuários delegados não têm o acesso padrão de usuário principal aos registros.
- Para qualquer tipo de registro, o usuário delegado deve ter a opção Possui acesso ativada em sua função de usuário para ver os registros desse tipo usando o acesso delegado. De modo semelhante, o usuário delegado deve ter ativada a opção Pode criar em sua função de usuário para um tipo de registro a fim de criar registros desse tipo.
- Os usuários delegados podem usar a opção Incluir subitens no Seletor de livros para ver todos os seus próprios registros e os registros do usuário principal em listas. Como alternativa, podem selecionar seu próprio nome para ver apenas os registros aos quais têm acesso por meio de propriedade, função, equipe, e assim por diante. Ou podem selecionar o nome do usuário principal para ver apenas os registros pertencentes ao usuário principal ou podem acessar por meio de uma equipe ou um grupo.
- O nível de acesso aos dados do usuário delegado (isto é, Visibilidade do gerente, Visibilidade da equipe ou Visibilidade total) para de áreas de assunto de relatório e áreas de assunto histórico continua a ser aplicado, mesmo quando o usuário delegado está observando dados delegados por um usuário principal.

### Gerenciando usuários delegados (Administrador)

Como administrador da empresa, você pode designar usuários como delegados para outros usuários. Para obter mais informações sobre como funciona a delegação de usuário, consulte [Sobre delegação de usuário \(na página 1482\)](#).

**OBSERVAÇÃO:** os usuários também podem designar delegados para si mesmos na página Detalhes pessoais. Para obter mais informações sobre como os usuários podem designar delegados, consulte [Adicionando usuários delegados \(na página 806\)](#).

Para executar os procedimentos descritos neste tópico, sua função deve incluir os seguintes privilégios:

- Gerenciar Usuários
- Gerenciar usuários e acesso - Gerenciar usuários delegados

Além disso, pelo menos uma das seções de informações relacionadas a seguir deve estar disponível na apresentação da página Administração de usuários para sua função:

- **Delegado a Usuários.** Na seção Delegado para usuários de um registro do usuário, você pode designar um ou mais delegados para o usuário.
- **Delegado de Usuários.** Na seção Delegado dos usuários de um registro do usuário, você pode designar o usuário como um delegado de um ou mais usuários.

Se as seções de informações relacionadas de Delegado para usuários e Delegado dos usuários não estiverem visíveis na página Detalhes do usuário em que você deseja designar um delegado, você pode disponibilizar as seções conforme a seguir:

- Na página Detalhes do usuário, clique em Editar apresentação no canto superior direito da página e adicione as seções à sua apresentação de página.
- Se a seção de informações relacionadas que você deseja não estiver disponível para ser adicionada à sua apresentação de página, você pode personalizar a apresentação de página Administração de usuários para sua função. Para obter mais informações sobre a personalização de apresentações de página, consulte Personalizando apresentações de página estáticas (consulte [Customizing Static Page Layouts](#) na página 1359).

Para designar um ou mais delegados para um usuário, conclua as etapas do procedimento a seguir.

#### ***Para designar um ou mais delegados para um usuário***

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Controles de gerenciamento e acesso de usuário, clique em Controles de gerenciamento e acesso de usuário.
- 3 Na página Controles de gerenciamento de acesso de usuário, clique em Gerenciamento de usuários.
- 4 Na página Lista de usuários, clique no link Sobrenome do usuário a quem deseja adicionar delegados.
- 5 Na página de detalhes do usuário, vá até a seção Delegado para usuários e clique em Adicionar na barra de título dessa seção.
- 6 Na página Edição de usuários delegados, clique no ícone Pesquisar.
- 7 Na janela de Pesquisa, selecione os usuários que você deseja designar como delegados.
- 8 Se os valores forem definidos no campo Funções de usuário delegado, você poderá selecionar uma função de usuário delegado para cada usuário.
- 9 Salve suas alterações.

**OBSERVAÇÃO:** Na seção Delegado para usuários da página Usuário - Detalhes, o campo Função mostra a função do delegado em Oracle CRM On Demand. O campo Função de usuário delegado mostrará a função do usuário delegado, se houver alguma definida.

Para remover um delegado da lista de delegados para um usuário, conclua as etapas no procedimento a seguir.

#### ***Para remover um delegado da lista de delegados para um usuário***

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.

- 2 Na seção Controles de gerenciamento e acesso de usuário, clique em Controles de gerenciamento e acesso de usuário.
- 3 Na página Controles de gerenciamento de acesso de usuário, clique em Gerenciamento de usuários.
- 4 Na página Lista de usuários, clique no link Sobrenome para o usuário cuja lista de delegados você deseja atualizar.
- 5 Na página Usuário - Detalhes, role até a seção Delegado para usuários.
- 6 No menu no nível do registro, selecione Remover para o usuário que você deseja remover da lista de delegados.
- 7 Clique em OK para confirmar a alteração.

Para indicar um usuário como um delegado para um ou mais usuários, conclua as etapas no procedimento a seguir.

#### ***Para indicar um usuário como um delegado para um ou mais usuários***

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Controles de gerenciamento e acesso de usuário, clique em Controles de gerenciamento e acesso de usuário.
- 3 Na página Controles de gerenciamento de acesso de usuário, clique em Gerenciamento de usuários.
- 4 Na página Lista de usuários, clique no link Sobrenome para o usuário que você deseja indicar como um delegado para um ou mais usuários.
- 5 Na página Usuário - Detalhes, role até a seção Delegado a partir de usuários e clique em Adicionar na barra de título dessa seção.
- 6 Na página Edição de usuários delegados, clique no ícone Pesquisar.
- 7 Na janela Pesquisa, selecione os usuários para os quais você deseja indicar o usuário atual como um delegado.
- 8 Salve suas alterações.

Em determinadas circunstâncias, como quando um usuário passa para uma seção diferente dentro da empresa, convém revogar a permissão de um usuário para atuar como um delegado para um ou mais usuários. Para revogar a permissão de um usuário para atuar como um delegado para um ou mais usuários, conclua as etapas no procedimento a seguir.

#### ***Para revogar a permissão de um usuário para atuar como um delegado para um ou mais usuários***

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Controles de gerenciamento e acesso de usuário, clique em Controles de gerenciamento e acesso de usuário.
- 3 Na página Controles de gerenciamento de acesso de usuário, clique em Gerenciamento de usuários.
- 4 Na página Lista de usuários, clique em Sobrenome para o usuário cuja permissão para atuar como um delegado você deseja revogar.
- 5 Na página Usuário - Detalhes, role até a seção Delegado a partir de usuários.
- 6 Para cada usuário para quem você não deseja mais que o usuário atual atue como um delegado, selecione Remover no menu no nível de registro e, em seguida, clique em OK para confirmar a alteração.

#### **Criando períodos do estoque para usuários**

Este tópico é específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Você deve criar um período de estoque para cada representante comercial que usa o Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Faça isso

somente uma vez para cada representante comercial. Você pode criar períodos de estoque manualmente ou usando a função de importação no Oracle CRM On Demand.

**OBSERVAÇÃO:** normalmente, os períodos de estoque são preenchidos por meio da função de importação quando Oracle CRM On Demand é configurado pela primeira vez para uma empresa.

Depois de você criar o período de estoque inicial para um representante comercial, sempre que um período de estoque for fechado para o representante comercial, um novo período de estoque será criado automaticamente.

**Antes de começar.** Para executar esse procedimento, sua função deve incluir o privilégio Gerenciar Usuários.

#### ***Para criar um período de estoque para um usuário***

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Controles de gerenciamento e acesso de usuário, clique no link Controles de gerenciamento e acesso de usuário.
- 3 Na página Controles de gerenciamento de acesso de usuário, clique no link Gerenciamento de usuários.
- 4 Na página Lista de usuários, clique no link Sobrenome do usuário.
- 5 Na página de detalhes do usuário, clique em Novo período do estoque.

A data de início do período de estoque é a data atual por padrão.

**OBSERVAÇÃO:** o Oracle CRM On Demand não exibe uma mensagem para confirmar que o período de estoque foi criado para o usuário, e a página de detalhes do usuário continua aberta. Se desejar verificar se o período de estoque foi criado, clique na guia Período de estoque e visualize a lista dos períodos de estoque modificados recentemente.

#### **Desativando Usuários**

Você não pode excluir um usuário. Em vez disso, é preciso tornar o usuário inativo. Você não precisa de licenças para usuários inativos.

**Antes de começar.** Para executar esse procedimento, sua função deve incluir o privilégio Gerenciar Usuários.

#### ***Para desativar um usuário***

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2 Na seção Controles de gerenciamento e acesso de usuário, clique no link Controles de gerenciamento e acesso de usuário.
- 3 Na página Controles de gerenciamento de acesso de usuário, clique no link Gerenciamento de usuários.
- 4 Na Lista de usuários, clique no link Sobrenome do usuário que você deseja remover do sistema.
- 5 Na página Usuário - Detalhes, clique no botão Editar.
- 6 Na página Usuário - Edição, na seção Informações-chave sobre o usuário, selecione Inativo no campo Status.
- 7 Salve o registro.

#### **Autoadministração de Parceiro**

Os administradores da empresa podem configurar um ou mais usuários em uma organização parceira como administradores do parceiro no Oracle CRM On Demand. Os administradores do parceiro podem realizar um conjunto limitado de tarefas de gerenciamento de usuário, como configurar membros da respectiva organização como usuários do Oracle CRM On Demand, editar esses registros de usuário e redefinir senhas, ou alterar IDs de usuário para esses usuários. Os administradores do parceiro gerenciam seus usuários nas páginas de autoadministração de parceiro do Oracle CRM On Demand.

O acesso às páginas de administração própria é controlado pelo privilégio Gerenciar usuários na Organização do parceiro.

**OBSERVAÇÃO:** os administradores da empresa concedem o privilégio Gerenciar usuários na Organização do parceiro aos membros das organizações do parceiro. Este privilégio não é concedido aos usuários na empresa do responsável pela marca.

Para obter informações sobre como configurar os administradores do parceiro, consulte Processo de Configuração dos Administradores do parceiro (Administrador) (consulte [Processo de configuração de administradores do parceiro \(administrador\)](#) na página 1487). Para obter informações sobre como gerenciar usuários nas páginas de administração própria do parceiro, consulte Gerenciando usuários na organização do parceiro (Parceiros) (consulte [Gerenciando usuários em sua Organização do parceiro \(Parceiros\)](#) na página 1488).

## Processo de configuração de administradores do parceiro (administrador)

O privilégio que controla o acesso às páginas de administração própria do parceiro é Gerenciar usuários na Organização do parceiro. Este privilégio permite que os administradores do parceiro trabalhem com registros do usuário somente de membro de sua própria organização do parceiro. Os administradores do parceiro não precisam e não devem ter o privilégio Gerenciar usuários porque esse privilégio permite que o administrador do parceiro veja e edite os registros do usuário para usuários fora de sua organização do parceiro.

Por motivos de segurança, os administradores da empresa também determinam quais funções os administradores do parceiro das podem conceder aos usuários na organização do parceiro. Para fazer isso, você associa funções ao registro da organização do parceiro. Em seguida, quando um administrador do parceiro configura um usuário, somente as funções que você associou à organização do parceiro estão disponíveis para serem concedidas ao usuário. Limitar as funções que os administradores do parceiro podem conceder aos usuários permite que você certifique-se de que os administradores do parceiro não podem fornecer privilégios inadequados aos usuários ou acessar os dados que os usuários não podem visualizar.

**OBSERVAÇÃO:** associar as funções a um registro do parceiro limita a opção de funções que os administradores do parceiro podem fornecer aos seus usuários. Não limita a opção de funções que os administradores da empresa na empresa do proprietário da marca podem atribuir aos usuários na organização do parceiro.

Para configurar um administrador do parceiro, execute as tarefas a seguir:

- 1 Na função do usuário do administrador do parceiro, conceda o privilégio Gerenciar usuários na Organização do parceiro.  
Para obter informações sobre como conceder privilégios às funções, consulte [Adicionando funções \(na página 1499\)](#).  
**OBSERVAÇÃO:** você pode criar uma nova função para administradores do parceiro ou pode editar uma função existente apropriada. Você também pode criar funções diferentes para os administradores do parceiro em várias organizações do parceiro.
- 2 (Opcional) Crie uma apresentação de página Administração de parceiro personalizada para o tipo de registro Usuário e atribua a ela a função do usuário.  
Para obter informações sobre como criar apresentações de página personalizadas, consulte Personalizando apresentações de página estática (consulte [Customizing Static Page Layouts](#) na página 1359). Para obter informações sobre como atribuir apresentações de página às funções, consulte [Adicionando funções \(na página 1499\)](#).
- 3 (Opcional) Se quiser criar funções específicas de usuários na organização do parceiro, configure as funções.  
Para obter informações sobre como configurar funções, consulte Gestão de funções (consulte [Gerenciamento de Funções](#) na página 1491) e [Adicionando funções \(na página 1499\)](#).
- 4 Na seção de informações relacionadas Funções do parceiro no registro da organização do parceiro, adicione as funções que o administrador do parceiro pode conceder aos usuários na organização do parceiro.

Para obter mais informações sobre como vincular registros, consulte [Vinculando registros ao seu registro selecionado](#) (consulte [Linking Records to Your Selected Record](#) na página 126).

- 5 Se a função que você criou ou editou para o administrador do parceiro ainda não estiver atribuída ao usuário que atua como o administrador do parceiro, atribua a função ao usuário.

Para obter mais informações sobre como atribuir funções aos usuários, consulte [Configurando usuários](#) (na página 1463).

## Gerenciando usuários em sua Organização do parceiro (Parceiros)

**Antes de começar.** Para gerenciar usuários em sua organização do parceiro, você deve ter o privilégio Gerenciar usuários na Organização do parceiro em sua função.

Você gerencia usuários da sua organização nas páginas de administração própria do parceiro no Oracle CRM On Demand. Você acessa as páginas de administração própria do parceiro no link Admin. global, que está disponível em cada página no Oracle CRM On Demand.

Para gerenciar usuários de sua organização do parceiro, faça o seguinte:

- [Configurando usuários \(parceiros\)](#) (na página 1488)
- [Alterando um ID de usuário \(Parceiros\)](#) (na página 1490)
- [Redefinindo uma senha de usuário \(Parceiros\)](#) (na página 1491)
- [Desativando Usuários \(Parceiros\)](#) (na página 1491)

**OBSERVAÇÃO:** O administrador do Oracle CRM On Demand pode configurar a trilha de auditoria para alterações que são feitas a registros de usuários por meio das páginas de autoadministração de parceiro. Se a trilha de auditoria estiver configurada, você poderá exibir os detalhes das alterações feitas nos campos auditados na seção de informações relacionadas de Trilha de Auditoria na página [Detalhes do Usuário](#).

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a gerenciamento de usuários:

- [Campos de usuário](#) (consulte [User Fields](#) na página 1465)
- [Exibindo trilhas de auditoria de registros](#) (consulte [Viewing Audit Trails for Records](#) na página 189)

## Configurando usuários (Parceiros)

**Antes de começar.** Para executar este procedimento, você deve ter o privilégio Gerenciar usuários na organização do parceiro em sua função.

Ao configurar um usuário, os campos a seguir determinarão o que o usuário pode acessar, exibir e executar. Você deve usá-los corretamente.

- **Campo Status.** Ao configurar um usuário pela primeira vez, você poderá permitir que o usuário acesse o Oracle CRM On Demand imediatamente, definindo o status do usuário como Ativo e solicitando que o Oracle CRM On Demand envie as informações necessárias de conexão ao usuário, quando você salvar o registro do usuário.

Se preferir, caso não queira que o usuário acesse o Oracle CRM On Demand posteriormente, você pode configurar o registro do usuário e definir o status do usuário como Inativo. Posteriormente, quando quiser que o usuário acesse o Oracle CRM On Demand, altere o status do usuário para Ativo e use a funcionalidade de redefinição de senha para enviar as informações necessárias de conexão ao usuário, por e-mail.

- **Campo Superior hierárquico ou Superior hierárquico (apelido).** A estrutura de geração de relatórios determina quais registros os gerentes podem acessar. Também determina quais dados serão incluídos nos cálculos de previsão e também nos relatórios de gerentes e executivos. A página na qual você configura usuários pode conter o campo Superior hierárquico ou o campo Superior hierárquico (apelido), mas não deve conter ambos os campos. Para obter mais informações sobre os campos Superior hierárquico e Superior hierárquico (Apelido), consulte [Sobre os campos Superior hierárquico e Superior hierárquico \(Apelido\)](#) nos

registros de usuário (consulte [Sobre os campos Superior hierárquico e Superior hierárquico \(Apelido\) nos registros do usuário](#) na página 1478).

**DICA:** Informe os usuários que estão na parte superior da hierarquia do relatório primeiro.

- **Campo Função.** A função do usuário determina o acesso do usuários às guias, recursos, registros e apresentações de página.

**OBSERVAÇÃO:** o administrador da empresa determina quais funções podem ser atribuídas aos usuários na sua organização do parceiro.

Ao criar um usuário em sua organização do parceiro, o campo Organização do parceiro no registro do usuário será preenchido automaticamente com o nome de sua organização do parceiro e você não poderá alterá-lo.

### Sobre informações de conexão de novos usuários

Para conectar-se ao Oracle CRM On Demand, um novo usuário deve ter uma URL temporária e uma senha temporária do Oracle CRM On Demand. Você pode solicitar que o Oracle CRM On Demand envie as informações de conexão ao usuário, no momento que criar a conta do usuário ou pode fazer isso posteriormente, como segue:

- Se quiser enviar as informações de conexão no momento que configurar a conta do usuário, marque a caixa de seleção Senha de e-mail quando eu clicar em salvar no registro do usuário, antes de salvar o registro do usuário pela primeira vez.  
 Você deve marcar a caixa de seleção antes de salvar o registro pela primeira vez, se quiser que as informações sejam enviadas ao usuário imediatamente. As informações de conexão são enviadas ao usuário por e-mail, em duas partes:
    - O primeiro e-mail contém uma URL temporária.
    - O segundo e-mail contém uma senha temporária e os detalhes do ID de conexão do usuário.
  - Se quiser enviar as informações de conexão ao usuário posteriormente, não marque a caixa de seleção Senha de e-mail temporária quando eu clico em Salvar, ao criar o registro do usuário.  
 Posteriormente, quando quiser enviar as informações de conexão ao usuário, você pode solicitar que o Oracle CRM On Demand envie as informações, clicando no botão Redefinir senha no registro do usuário. Quando você clicar no botão Redefinir senha, as informações de sign-in serão enviadas ao usuário por e-mail, em duas partes:
    - O primeiro e-mail contém uma URL temporária.
    - O segundo e-mail contém uma senha temporária.
- Neste caso, o email não inclui detalhes do ID de conexão do usuário.

### Sobre Exclusão de usuários

Você não pode excluir usuários. Quando um empregado deixar sua empresa, altere o status de tal usuário para Inativo.

O procedimento a seguir descreve como configurar um membro de sua organização como um usuário no Oracle CRM On Demand.

### Para configurar um usuário

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Controles de gerenciamento e acesso de usuário, clique em Administração própria do parceiro. A página Lista de usuários é aberta, mostrando uma lista dos usuários da organização do seu parceiro.
- 3 Na página Lista de usuários, faça o seguinte:
  - Para adicionar um novo usuário, clique em Novo usuário.
  - Para editar informações do usuário, clique no sobrenome do usuário e na página Usuário - Detalhes, clique no botão Editar.

- 4 Na página Usuário - Edição, preencha as informações.  
Para obter mais informações, consulte Usuário - Campos (consulte [User Fields](#) na página 1465).
- 5 Salve o registro.

**DICA:** você pode limitar os registros do usuário que você visualiza, criando listas filtradas. Para obter informações sobre listas filtradas, consulte [Trabalhando com listas](#) (na página 135).

Toda lista de registros de usuários que você abrir, mostrará somente os usuários que atendem aos critérios do filtro da lista e que são membros de sua organização do parceiro. Os procedimentos a seguir descrevem como abrir uma lista de usuários filtrados.

#### ***Para abrir uma lista de usuários filtrados***

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Controles de gerenciamento e acesso de usuário, clique em Administração própria do parceiro.  
A página Lista de usuários é aberta, mostrando uma lista dos usuários da organização do seu parceiro.
- 3 Na página Lista de usuários, selecione uma opção da lista suspensa.

#### **Alterando um ID de usuário (Parceiros)**

Os procedimentos a seguir descrevem como alterar o ID do usuário em sua organização do parceiro.

O número máximo de caracteres que um ID do usuário pode conter é 50. Um ID do usuário não pode conter espaços nem nenhum dos seguintes caracteres especiais:

- Asterisco (\*)
- Barra Invertida (\)
- Cerquilha (#)
- Ponto de interrogação (?)
- Barra (/)
- Til (~)

**Antes de começar.** Para executar este procedimento, você deve ter o privilégio Gerenciar usuários na organização do parceiro em sua função.

#### ***Para alterar um ID do usuário***

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Controles de gerenciamento e acesso de usuário, clique em Administração própria do parceiro.  
A página Lista de usuários é aberta, mostrando uma lista dos usuários da organização do seu parceiro.
- 3 Na página Lista de usuários, clique no link Sobrenome do usuário.
- 4 Na página Usuário - Detalhes, clique em Editar.
- 5 Na página Usuário - Edição, edite o campo ID de usuário.
- 6 Salve o registro.

Dependendo da opção que o administrador da empresa selecionar na configuração Enviar e-mail ao atualizar perfil do usuário no perfil da empresa, um e-mail possivelmente será enviado ao usuário quando o valor no campo ID do usuário no perfil do usuário for alterado. Para obter mais informações sobre a página Enviar e-mail ao atualizar perfil da empresa, consulte [Configurando o perfil da empresa e os padrões globais](#) (na página 1202).

O usuário pode fazer sign-in no Oracle CRM On Demand usando o novo ID do usuário e a senha existente do usuário.

## Redefinindo uma senha de usuário (Parceiros)

No Oracle CRM On Demand, os usuários devem responder, no mínimo, duas perguntas de segurança. Essas perguntas e respostas podem ser usadas posteriormente, se os usuários esquecerem suas senhas. Se os usuários não lembrarem suas perguntas de segurança ou se estiverem bloqueados e quiserem acesso imediato, você pode redefinir as senhas.

**Antes de começar.** Para realizar o procedimento, a função deve incluir o privilégio Gerenciar usuários na Organização do parceiro e o privilégio Gerenciar empresa - Redefinir todas as senhas. Além disso, a função do usuário cuja senha você deseja alterar deve incluir o privilégio Redefinir senha pessoal.

**OBSERVAÇÃO:** este procedimento tem o mesmo efeito que marcar a caixa de seleção Senha de e-mail temporária quando eu clico em Salvar na página Usuário - Edição. Você deve configurar a função do usuário e as informações relacionadas antes de enviar um e-mail com a senha temporária.

O procedimento a seguir descreve como redefinir a senha de um usuário na organização do parceiro.

### Para redefinir uma senha do usuário

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Controles de gerenciamento e acesso de usuário, clique em Administração própria do parceiro. A página Lista de usuários é aberta, mostrando uma lista dos usuários da organização do seu parceiro.
- 3 Na página Lista de usuários, clique no link Sobrenome do usuário cuja senha você deseja redefinir.
- 4 Na barra de título da página Usuário - Detalhes, clique no botão Redefinir senha. A senha existente do usuário é substituída por uma nova senha temporária. A nova senha temporária é enviada ao usuário por e-mail.

**OBSERVAÇÃO:** este evento é registrado na seção Histórico de conexões da página Usuário - Detalhes.

## Desativando Usuários (Parceiros)

Você não pode excluir um usuário. Em vez disso, você deve tornar o usuário inativo. Os usuários inativos não precisam de uma licença. O seguinte procedimento descreve como desativar um usuário em sua organização do parceiro.

**Antes de começar.** Para executar este procedimento, você deve ter o privilégio Gerenciar usuários na organização do parceiro em sua função.

### Para desativar um usuário

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Controles de gerenciamento e acesso de usuário, clique em Administração própria do parceiro. A página Lista de usuários é aberta, mostrando uma lista dos usuários da organização do seu parceiro.
- 3 Na Lista de usuários, clique no link Sobrenome do usuário que você deseja remover do sistema.
- 4 Na página Usuário - Detalhes, clique no botão Editar.
- 5 Na página Usuário - Edição, na seção Informações-chave sobre o usuário, selecione Inativo no campo Status.
- 6 Salve o registro.

## Gerenciamento de Funções

No Oracle CRM On Demand, as funções são gerenciadas na página Lista de funções e no Assistente de gestão de funções. A página Lista de funções e o Assistente de gestão de funções podem ser acessados pelo link Administração global, que está disponível em todas as páginas do Oracle CRM On Demand.

Uma *função* no Oracle CRM On Demand é semelhante a uma função comercial realizada pelo usuário em uma organização, como a função de executivo de vendas ou de gerente de serviço. Na sua organização, sua função comercial lhe dá determinados privilégios e permissões que são exclusivos de sua função. Do mesmo modo, dentro do contexto do Oracle CRM On Demand, as funções diferenciam uma função comercial da outra, definindo os recursos do Oracle CRM On Demand que o usuário tem privilégios para usar, o conjunto de permissões concedidas ao usuário para trabalhar com informações protegidas e as configurações da interface de usuário que exibem informações.

**OBSERVAÇÃO:** os usuários podem ser funcionários ou funcionários da organização de um parceiro. Os usuários também podem ser sistemas externos que acessam o Oracle CRM On Demand.

Os parâmetros definidos por uma função incluem:

- Privilégios
- Acesso a tipos de registro
- Perfis de acesso da função
- Configurações da interface de usuário, que incluem o seguinte:
  - Configurações da guia
  - Apresentações da página
  - Apresentações de pesquisa
  - Apresentações da página inicial

Cada usuário tem uma função atribuída. A mesma função pode ser atribuída a vários usuários. As funções não têm uma hierarquia.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes para configurar funções \(na página 1492\)](#)
- [Trabalhando com a página Lista de funções \(na página 1494\)](#)
- [Sobre acesso ao tipo de registro em funções \(consulte \[Sobre o acesso de tipos de registro em funções\]\(#\) na página 1495\)](#)
- [Sobre perfis de acesso em funções \(consulte \[Sobre os Perfis de acesso nas funções\]\(#\) na página 1509\)](#)
- [Sobre privilégios em funções \(na página 1496\)](#)
- [Sobre restrições de endereço IP para funções \(na página 1497\)](#)
- [Adicionando Funções \(na página 1499\)](#)

### Diretrizes para configurar funções

O Oracle CRM On Demand fornece um conjunto de funções predefinidas que pode ser usado como ponto de partida para a configuração de funções da sua empresa. O Modelo de configuração de usuário e função contém informações sobre as funções predefinidas, listando seu acesso a registros, privilégios e acesso a guias padrão. Para obter informações sobre como localizar modelos de configuração de usuário e função, consulte [Usando modelos de administrador durante a configuração \(na página 1200\)](#).

Como exemplo do tipo de função que você pode configurar no Oracle CRM On Demand, sua empresa talvez precise de duas forças de vendas diferentes: a força de vendas Gerenciamento de contas da base instalada e a força de vendas Novos negócios. Os representantes comerciais de Gerenciamento de contas da base instalada rastreiam informações de contas sobre as implementações de seus clientes. Os representantes comerciais de Novos negócios rastreiam informações de contas que descrevem os requisitos de compra de contas de clientes potenciais. Embora essas duas atribuições sejam parecidas, o tipo de informações mais relevantes para dar suporte a seus processos diários é diferente. Neste exemplo, você pode configurar duas funções:

- A função Base instalada - Representantes comerciais
- A função Novos negócios - Representantes comerciais

Cada função pode ser baseada na função Representante comercial predefinida, e você pode personalizar as novas funções adicionando apresentações de página diferentes para satisfazer os requisitos de negócios exclusivos das duas forças de vendas.

Você pode continuar alterando e adicionando definições de função conforme necessário, por exemplo, em resultado de mudanças organizacionais ou da aquisição de outra empresa. Se a estrutura organizacional da sua empresa mudar, as funções comerciais de um ou mais funcionários também poderão mudar. Se a sua empresa adquirir outra empresa, você poderá assimilar funcionários adicionais como usuários no Oracle CRM On Demand.

Ao configurar funções, siga estas diretrizes:

- Determine como cada funcionário ou grupo de funcionários usará o Oracle CRM On Demand.

Examine os cargos de seus funcionários para determinar o seguinte:

- Quais tarefas eles devem realizar e a quais registros precisam ter acesso
- Que tipo de acesso eles precisam para cada tipo de registro
- Se há registros ou guias que eles não devem acessar

A tabela a seguir mostra alguns exemplos de tipos de acesso.

Tipo de Acesso	Exemplo
Acesso ao recurso	A função Representante comercial interno fornece acesso ao botão Converter na página de detalhes do lead.
Acesso ao registro	A função Executivo fornece acesso de edição a todos os registros de oportunidade independentemente do proprietário.
Acesso à guia	Por padrão, usuários que têm a função Gerente de marketing e vendas podem acessar as guias Contas e Oportunidades, mas não podem acessar as guias Solicitações de serviço e Soluções.

- Revise as características de cada função predefinida para determinar se essas funções satisfazem as necessidades de seus funcionários.

Os nomes das funções predefinidas não coincidem necessariamente com os cargos da sua empresa. Você deve corresponder as tarefas e atribuições de trabalho com as funções, não com os cargos.

- Configure suas funções do seguinte modo:

- Se uma função predefinida estiver próxima ao que você deseja para um grupo de funcionários, crie uma nova função copiando a função predefinida, escolhendo um novo nome para a cópia e, em seguida, editando a cópia para satisfazer seus requisitos.
- Se nenhuma função predefinida for parecida com o que você deseja, crie uma nova função de acordo com suas necessidades.

**DICA:** use o Modelo de configuração de usuário e função para ajudá-lo a documentar os requisitos de função de seus grupos de funcionários. Em seguida, consulte o modelo completo ao criar ou editar funções e configurar usuários no Oracle CRM On Demand.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Gestão de funções](#) (consulte [Gerenciamento de Funções](#) na página 1491)
- [Trabalhando com a página Lista de funções](#) (na página 1494)
- [Sobre acesso ao tipo de registro em funções](#) (consulte [Sobre o acesso de tipos de registro em funções](#) na página 1495)
- [Sobre perfis de acesso em funções](#) (consulte [Sobre os Perfis de acesso nas funções](#) na página 1509)

- [Sobre privilégios em funções \(na página 1496\)](#)
- [Adicionando Funções \(na página 1499\)](#)

## Trabalhando com a página Lista de funções

Na página Lista de funções, você pode realizar as ações descritas na tabela a seguir.

Para fazer isto	Siga estas etapas
Adicionar uma nova função	<p>Na barra de título da página Lista de funções, clique em Nova função. O Assistente de gestão de funções é aberto.</p> <p>Para obter mais informações sobre como usar o Assistente de gestão de funções, consulte <a href="#">Adicionando funções (na página 1499)</a>.</p>
Adicionar uma nova função copiando uma função existente	<p>No menu no nível do registro ao lado do nome da função, selecione Copiar. O Assistente de gestão de funções é aberto.</p> <p>Para obter mais informações sobre como usar o Assistente de gestão de funções, consulte <a href="#">Adicionando funções (na página 1499)</a>.</p>
Excluir uma função	<p>No menu no nível do registro ao lado do nome da função, selecione Excluir e confirme que deseja excluir a função.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> não é possível excluir a função Administrador.</p> <p>Quando você exclui uma função, todos os usuários para os quais essa função foi atribuída permanecem com ela até que você lhes atribua uma função diferente. No entanto, uma vez excluída, a função não pode ser atribuída a nenhum usuário.</p>
Selecionar um idioma para visualizar a lista de funções	<p>Na barra de título da página Lista de funções, no campo Idioma de tradução, selecione o idioma no qual deseja visualizar a lista de funções. Você pode visualizar a lista em qualquer idioma suportado por sua empresa no Oracle CRM On Demand.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> se uma função existente não tiver um nome traduzido, o nome da função não será traduzido e aparecerá entre colchetes.</p>

Se os controles de Pesquisa alfa estiverem disponíveis, será possível usar a Pesquisa alfa para filtrar a lista de funções. Para obter mais informações sobre a Pesquisa alfa, consulte [Filtrando listas \(na página 146\)](#).

A tabela a seguir descreve alguns dos campos que são exibidos na página Lista de funções. Os campos descritos na tabela são somente leitura na página Lista de funções e você não pode usá-los para classificar ou filtrar a lista de funções.

Campo	Descrição
Política de senha da empresa substituída	Esta caixa de seleção estará marcada se o campo Senhas de usuários devem expirar em na função estiver preenchida. Se o campo Senhas de usuários devem expirar em estiver preenchido, então, para os usuários que tiverem essa função, o

Campo	Descrição
	período de vencimento da senha da função substituirá o período de vencimento da senha da empresa.
Restrições de IP Adicionais	Esta caixa de seleção estará marcada se as restrições IP estiverem definidas na função.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Gestão de funções](#) (consulte [Gerenciamento de Funções](#) na página 1491)
- [Diretrizes para configurar funções](#) (na página 1492)
- [Sobre acesso ao tipo de registro em funções](#) (consulte [Sobre o acesso de tipos de registro em funções](#) na página 1495)
- [Sobre perfis de acesso em funções](#) (consulte [Sobre os Perfis de acesso nas funções](#) na página 1509)
- [Sobre privilégios em funções](#) (na página 1496)
- [Sobre restrições de endereço IP para funções](#) (na página 1497)
- [Adicionando Funções](#) (na página 1499)

### Sobre o acesso de tipos de registro em funções

Você controla o acesso a tipos de registros principais de uma função na etapa 2 do Assistente de gestão de funções. Para obter mais informações sobre como adicionar funções, consulte [Adicionando funções](#) (na página 1499).

Um tipo de registro principal é um tipo de registro que pode ser usado como tipo de registro independente. A maioria dos tipos de registro principais, mas não todos, podem aparecer como guias no Oracle CRM On Demand. No entanto, há alguns tipos de registros principais que não podem aparecer como guias. Por exemplo, o tipo de registro Livro é um tipo de registro principal (isto é, registros de livros podem ser criados como registros independentes). No entanto, o tipo de registro Livro não pode aparecer como guia. Tipos de registro que não são principais não podem aparecer como guias.

Com algumas exceções, os tipos de registros principais que atendem aos seguintes critérios estão listados na etapa 2 do Assistente de gestão de funções:

- Sua empresa é licenciada para usar o tipo de registro.
- Sua função tem o privilégio apropriado para acessar o tipo de registro.

As exceções são tipos de registro usados somente para fins administrativos, como perfil da empresa, registros de usuário, regras de workflow, e assim por diante. O acesso a tais tipos de registro é controlado somente por meio de privilégios.

Para cada tipo de registro principal listado na etapa 2 do assistente, o acesso ao tipo de registro da função é controlado por meio destas três configurações:

- **Possui Acesso.** Quando a caixa de seleção Possui acesso está marcada na etapa 2 do Assistente de gestão de funções de um tipo de registro principal em uma função, os usuários que têm a função podem acessar os registros daquele tipo de registro. Se a caixa de seleção Possui acesso estiver desmarcada para um tipo de registro em uma função, os usuários que tenham a função terão todas as formas de acesso ao tipo de registro negadas. Por exemplo, se a caixa de seleção Possui acesso estiver desmarcada para o tipo de registro Conta em uma função, todas as formas de acesso ao tipo de registro Conta, inclusive applets relacionados, recursos de pesquisa e outros acessos a esse tipo de registro, serão negadas aos usuários que tenham a função. Pode ocorrer então o seguinte:

- Se um usuário que não tem acesso ao tipo de registro Conta tentar associar uma oportunidade a um registro de conta, a operação falhará.
- Se um usuário sem acesso ao tipo de registro Conta vir uma oportunidade já vinculada a uma conta, ele não poderá exibir detalhes do registro da conta vinculada.

**OBSERVAÇÃO:** negar acesso ao tipo de registro (não marcar a caixa de seleção Possui acesso para o tipo de registro no Assistente de gestão de funções) pode impedir um usuário de criar um registro de outro tipo. Por exemplo, se você negar acesso ao tipo de registro que um usuário deve acessar para criar um registro com base em outro tipo, você poderá impedir um usuário que tem a função de criar esse registro.

- **É possível criar.** Quando a caixa de seleção Pode criar está marcada na etapa 2 do Assistente de gestão de funções de um tipo de registro em uma função, usuários que têm a função podem criar registros desse tipo. Se a caixa de seleção Pode criar para um tipo de registro principal estiver desmarcada, usuários que tenham a função não poderão criar um registro desse tipo de registro principal.

**OBSERVAÇÃO:** a permissão para criar registros de um tipo de registro principal é controlada por essa configuração. Ela não é controlada por perfis de acesso. Como os perfis de acesso controlam o acesso a dados existentes, os registros principais deverão existir antes mesmo dos perfis de acesso conseguirem controlar o acesso a esses registros.

- **Pode ler todos os registros.** Quando a caixa de seleção Pode ler todos os registros está marcada na etapa 2 do Assistente de gestão de funções de um tipo de registro principal em uma função, os usuários que têm a função podem ver todos os registros desse tipo. Se a caixa de seleção É possível ler todos os registros estiver desmarcada para um tipo de registro principal, como regra geral, usuários que tiverem a função só poderão ver registros desse tipo se estiverem autorizados para isso. Outros componentes de controle de acesso podem influenciar a visibilidade de registros, como livros, equipes, grupos e a hierarquia de gestão. Usuários podem adquirir a capacidade de visualizar registros de que não são proprietários por meio desses componentes de controle de acesso. No entanto, se nenhum outro componente de controle de acesso autorizar a visibilidade dos registros e a caixa de seleção É possível ler todos os registros estiver desmarcada, o usuário só verá os registros dos quais for proprietário.

## Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Gestão de funções \(consulte Gerenciamento de Funções na página 1491\)](#)
- [Diretrizes para configurar funções \(na página 1492\)](#)
- [Trabalhando com a página Lista de funções \(na página 1494\)](#)
- [Sobre perfis de acesso em funções \(consulte Sobre os Perfis de acesso nas funções na página 1509\)](#)
- [Sobre privilégios em funções \(na página 1496\)](#)
- [Adicionando Funções \(na página 1499\)](#)

## Sobre privilégios em funções

Você concede ou anula privilégios para uma função na etapa 4 do Assistente de gestão de funções. Para obter mais informações sobre como adicionar funções, consulte [Adicionando funções \(na página 1499\)](#).

Os privilégios controlam os recursos que sua empresa tem licença para usar no Oracle CRM On Demand. Quando sua empresa é configurada pela primeira vez para usar o Oracle CRM On Demand, a função Administrador recebe todos os privilégios para todos os recursos licenciados. Toda vez que um usuário interage com o Oracle CRM On Demand, o Oracle CRM On Demand revisa o conjunto de privilégios atribuído a essa função de usuário de modo a determinar se o usuário tem os privilégios necessários para executar determinadas funções e acessar determinados tipos de registro. Se um privilégio concedido a uma função for revogado posteriormente, qualquer usuário que tenha a função perderá a capacidade de usar o recurso. Quando um privilégio for revogado, qualquer dado ou informação de configuração que tenha sido adicionada por um usuário que tinha o privilégio não será perdido.

No assistente de gestão de funções, privilégios são organizados em categorias. Cada categoria representa o grupo de privilégios que compõe uma parte da funcionalidade no Oracle CRM On Demand. Por exemplo, *Admin: usuários e controles de acesso* é uma categoria de privilégios que controla todas as áreas funcionais de Controles de gerenciamento e acesso de usuário.

Cada privilégio se relaciona com uma área funcional individual com uma categoria de privilégios. Por exemplo, Gerenciar livros é um privilégio que é exigido se um usuário que possui a função quer criar, atualizar, editar e excluir livros personalizados e sublivros, e gerenciar membros associados. Cada privilégio também expõe campos de controle e outras capacidades únicas para o recurso. Para determinar os privilégios que são exigidos para permitir que os usuários usem o recurso, consulte a ajuda on-line.

**OBSERVAÇÃO:** conceder um privilégio a uma função não é suficiente para conceder todos os direitos de acesso para permitir que o usuário use a funcionalidade. Quando você concede um privilégio, os tipos de registros necessários e detalhes funcionais exigidos pelo recurso e expostas na função. Por exemplo, quando o privilégio Gerenciar livros é atribuído a uma função, um usuário que possui a função vê o tipo de registro de livros na etapa 2 do assistente de gestão de funções, e também no assistente de perfis de acesso. No entanto, para dar ao usuário os direitos necessários para trabalhar com os registros de livro, você deve configurar também os níveis de acesso na etapa 2 (acesso ao tipo de registro) do assistente de gestão de funções para a função do usuário e nos perfis de acesso para a função.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Gestão de funções](#) (consulte [Gerenciamento de Funções](#) na página 1491)
- [Diretrizes para configurar funções](#) (na página 1492)
- [Trabalhando com a página Lista de funções](#) (na página 1494)
- [Sobre acesso ao tipo de registro em funções](#) (consulte [Sobre o acesso de tipos de registro em funções](#) na página 1495)
- [Sobre perfis de acesso em funções](#) (consulte [Sobre os Perfis de acesso nas funções](#) na página 1509)
- [Adicionando Funções](#) (na página 1499)

### Sobre restrições de endereço IP para funções

É possível especificar restrições de endereço IP no nível da função. Essa funcionalidade permite a restrição de acesso ao Oracle CRM On Demand, assim, os usuários com uma determinada função só poderão se conectar ao Oracle CRM On Demand de computadores com endereços IP dentro dos intervalos especificados para essa função. Também é possível especificar as restrições de endereço IP no nível da empresa; para obter mais informações, consulte [Restringir o uso de endereços IP](#) (consulte [Restringindo o uso para endereços IP](#) na página 1243). Um usuário só terá permissão de se conectar se o endereço IP do computador do usuário estiver dentro dos intervalos especificados no nível da função e no nível da empresa.

Para permitir a restrição de acesso ao Oracle CRM On Demand para intervalos específicos de endereços IP no nível da empresa, no nível da função ou nos dois níveis, a caixa de seleção Restrições de endereço IP ativadas, no perfil da empresa, deve estar marcada. Se essa caixa de seleção não estiver marcada, entre em contato com Oracle CRM On Demand Customer Care e peça para marcar a caixa.

É possível restringir o acesso a intervalos específicos de endereços IP no nível da função, mesmo sem restringir o acesso a intervalos específicos de endereços IP no nível da empresa. No entanto, se você restringir o acesso a intervalos específicos de endereços IP, no nível da empresa e no nível da função, os intervalos de endereços IP, que você permite para uma função de usuário, deve ficar dentro dos intervalos de endereços IP que você permite no nível da empresa. Se você restringir o acesso a uma função de usuário, os usuários que têm essa função só poderão se conectar ao Oracle CRM On Demand se os endereços IP dos seus computadores estiverem dentro dos intervalos de endereços IP permitidos para a função de usuário e também se estiverem dentro dos intervalos de endereços IP permitidos no nível da empresa.

A tabela a seguir mostra um exemplo de como as restrições de endereço IP no nível da empresa trabalham com as restrições de endereço IP no nível da função. Em todos os casos apresentados nessa tabela, a caixa de seleção Restrições de endereço IP ativadas, no perfil da empresa, está marcada e nenhuma restrição de endereços IP está especificada em alguma função que não seja a função de Representante comercial.

Endereços IP permitidos no nível da empresa	Endereços IP permitidos para função de Representante comercial	Endereços IP permitidos para usuários	Observações
Nenhum endereço IP especificado	203.0.113.254	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ O endereço IP 203.0.113.254 é permitido para usuários que têm a função de Representante comercial.</li> <li>■ Qualquer endereço IP é permitido para usuários que não têm a função de Representante comercial.</li> </ul>	Nenhum.
198.51.100.1 a 198.51.100.254	Nenhum endereço IP especificado	Os endereços IP 198.51.100.1 a 198.51.100.254 são permitidos para todos os usuários.	Nenhum.
198.51.100.1 a 198.51.100.254	203.0.113.254	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nenhum endereço IP é permitido para usuários que possuem a função de Representante comercial.</li> <li>■ Os endereços IP 198.51.100.1 a 198.51.100.254 são permitidos para usuários que não têm a função de Representante comercial.</li> </ul>	O endereço IP 203.0.113.254 não está dentro do intervalo de endereços permitidos no nível da empresa.

Endereços IP permitidos no nível da empresa	Endereços IP permitidos para função de Representante comercial	Endereços IP permitidos para usuários	Observações
192.0.2.1 a 192.0.2.254	192.0.2.1.50	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ O endereço IP 192.0.2.1.50 é permitido para usuários que têm a função de Representante comercial.</li> <li>■ Os endereços IP 192.0.2.1 a 192.0.2.254 são permitidos para usuários que não têm a função de Representante comercial.</li> </ul>	O endereço IP 192.0.2.1.50 está dentro do intervalo de endereços permitidos no nível da empresa.
Nenhum endereço IP especificado	Nenhum endereço IP especificado	Todos os usuários, inclusive usuários que têm a função de Representante comercial podem acessar o Oracle CRM On Demand de qualquer endereço IP.	Nenhum.

Para obter informações sobre a restrição de acesso ao Oracle CRM On Demand para intervalos específicos de endereços IP no nível da função, consulte [Adicionando funções \(na página 1499\)](#).

## Adicionando Funções

Para adicionar uma função ao Oracle CRM On Demand, execute os seguintes procedimentos:

- Crie uma nova função
- Copie uma função existente, renomeie a cópia e edite os privilégios e os direitos de acesso da cópia

A cópia de funções será útil para que você tenha funções similares, mas desejar que os usuários vejam apresentações de página diferentes. Por exemplo, é possível que seus executivos da América do Norte e da Europa, Oriente Médio e África exibam informações da oportunidade de várias maneiras diferentes, exigindo campos e apresentações de página diferentes para cada conjunto de usuários. Para definir essa configuração, crie duas funções com base na função Executivo padrão e denomine suas novas funções, *Executivo - América do Norte* e *Executivo - Europa, Oriente Médio e África*. Quando você copia a função Executivo, os privilégios de acesso da função original são mantidos para a nova função, e você precisa alterar somente as apresentações de página, para que os usuários a quem você atribuiu a nova função sejam apresentados com as funções e campos relevantes a seus trabalhos.

**OBSERVAÇÃO:** você deve criar as apresentações de página que deseja associar à função. Para obter informações sobre a criação de apresentações de página, consulte [Página de personalização de aplicação do tipo de registro \(consulte Página Personalização da aplicação do tipo de registro na página 1286\)](#).

**DICA:** é recomendável configurar um usuário de teste para cada função. Em seguida, ative o usuário de teste para verificar se as configurações estão definidas corretamente. Não ative outros usuários enquanto não tiver concluído todas as atividades de configuração de usuário, incluindo direitos de acesso, configurações de função, hierarquias de subordinação e compartilhamento de dados, regras de workflow e qualquer outra personalização de processo de negócios. Desative os usuários quando o teste for concluído.

**Antes de começar.** Faça o seguinte:

- Verifique se sua função tem o privilégio Gerenciar funções e acesso.
- Se você quiser atualizar o campo Expirar senhas do usuário em em uma função, certifique-se de que sua função tenha o privilégio Gerenciar empresa.
- Leia as instruções para configurar funções em Instruções para configurar funções (consulte [Diretrizes para configurar funções](#) na página 1492).

**OBSERVAÇÃO:** o Oracle CRM On Demand gera registros de auditoria de todas as alterações feitas nas funções. Se sua função de usuário incluir o privilégio Acessar trilha de auditoria principal ou Auditoria de configuração de admin, então você poderá exibir a trilha de auditoria das alterações feitas nas funções. Para obter mais informações sobre como exibir a trilha de auditoria, consulte [Revisando alterações de configuração de administração na trilha de auditoria](#) (consulte [Revisando as alterações da configuração da administração na trilha de auditoria](#) na página 1262).

O procedimento a seguir descreve como adicionar uma função.

### **Para adicionar uma função**

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2 Na seção Controles de gerenciamento e acesso de usuário, clique em Controles de gerenciamento e acesso de usuário.
- 3 Na seção Gestão de funções, clique em Gestão de funções.
- 4 Na página Lista de funções, no campo Idioma de tradução, escolha o idioma principal da sua empresa.
- 5 Execute uma das etapas a seguir:
  - Para criar uma nova função copiando uma função existente, clique em Copiar na função que você deseja copiar.
  - Para criar uma nova função que não seja baseada em uma função existente, clique em Nova função na barra de título da página.

O Assistente de gestão de funções é exibido e conduz você no processo. Cada etapa do assistente controla determinadas configurações da função. Todas as configurações da função juntas determinam os direitos de acesso para usuários que têm a função.

- 6 Na Etapa 1, Informações da função, forneça um nome e uma descrição e preencha os campos restantes conforme necessário. Os campos restantes estão descritos na tabela a seguir.

Campo	Descrição
Para tradução	<p>A caixa de seleção Para tradução é ativada somente nas seguintes circunstâncias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Quando o nome de uma função existente está sendo alterada</li> <li>■ O nome da função existente já foi traduzido em um ou mais idiomas adicionais</li> </ul> <p>Nessas circunstâncias, você pode usar a caixa de seleção Para tradução para indicar se o nome da função traduzido deve ser substituído pelo novo nome ou se deve permanecer inalterado. Dependendo da configuração da caixa de seleção Para tradução, o nome da função é exibido da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Se você marcar a caixa de seleção Para tradução, o novo nome será exibido no idioma em que ele foi informado, independentemente do idioma usado para exibir a lista de funções. Quando a lista de funções for exibida no idioma em que o novo nome foi informado, o nome será exibido em</li> </ul>

Campo	Descrição
	<p>fonte preta. No entanto, quando a lista de idiomas for exibida em algum outro idioma, o nome será exibido em fonte azul e entre parênteses.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Se você não marcar a caixa de seleção Para tradução, o novo nome será exibido quando a lista de funções for exibida no idioma em que o novo nome foi informado. No entanto, quando a lista de funções for exibida em algum outro idioma, o nome da função original traduzido ainda será exibido.</li> </ul> <p>A caixa de seleção Para tradução não tem nenhum efeito quando uma nova função é adicionada. Quando uma nova função é adicionada, o novo nome aparece automaticamente na lista de funções em todos os idiomas. Quando a lista de funções for exibida no idioma em que o novo nome foi informado, o nome da nova função será exibido em fonte preta. Quando a lista de funções é visualizada em algum outro idioma, o nome da nova função é exibido em fonte azul entre colchetes.</p>
Processo de Vendas Padrão	<p>(Opcional) Para definir o processo de vendas padrão para novas oportunidades criadas por usuários a quem essa função é atribuída, escolha uma opção no campo Processo de vendas padrão.</p> <p>Para obter mais informações sobre essa opção, consulte <a href="#">Configurando processos de vendas, categorias e instrutores</a> (consulte <a href="#">Configurando processos, categorias e instrutores de vendas</a> na página 1703).</p>
Tema Padrão	<p>(Opcional) O tema usado por padrão quando um usuário com essa função atribuída se conecta no Oracle CRM On Demand usando um computador desktop ou laptop. Os usuários poderão substituir essa configuração quando editarem suas preferências pessoais. Se um tema padrão não for selecionado no registro de usuário, o tema padrão selecionado para a função de usuário será usado. Se um tema padrão não estiver selecionado no registro de usuário nem na função de usuário, o tema padrão especificado para a empresa será usado.</p> <p>Para obter mais informações sobre a criação de temas, consulte <a href="#">Criando novos temas</a> (na página 1447).</p>
Tema de Tablet	<p>(Opcional) O tema que é usado quando um usuário com essa função atribuída se conecta no Oracle CRM On Demand usando um tablet ou outro dispositivo de toque de tela, desde que o tablet ou o dispositivo de toque de tela seja detectado pelo Oracle CRM On Demand. Os usuários poderão substituir essa configuração quando editarem suas preferências pessoais. Se um tema de table não estiver selecionado no registro de usuário, o tema de tablet selecionado para a função de usuário será usado. Se um tema de tablet não estiver selecionado nem no registro de usuário nem na função de usuário, o tema de table especificado para a empresa será usado. Se um tema de tablet não for especificado em nenhum nível, o tema padrão será usado.</p>
Apresentações da barra de ação e cabeçalho global	<p>Por padrão, a apresentação padrão é usada para a Barra de ação e o cabeçalho global para todas as funções. Você pode atribuir uma apresentação diferente para a função. Se o usuário usar um tema clássico, a Apresentação da barra de ação e cabeçalho global para a função determinará quais seções estarão disponíveis para o usuário na Apresentação da barra de ação. Se o</p>

Campo	Descrição
	usuário usar um tema moderno, a Apresentação da barra de ação e cabeçalho global para a função determinará quais seções estarão disponíveis para o usuário na Barra de ação e também determinará quais seções estarão disponíveis para o usuário no cabeçalho global.
Formato de informações relacionadas	<p>(Opcional) Para definir um formato padrão para seções de informações relacionadas nas páginas de Detalhes do registro da função, escolha Listas ou Guias.</p> <p>Essa configuração determina se as seções de informações relacionadas nas páginas de Detalhes do registro são mostradas como listas ou como guias. Essa configuração também pode ser definida no registro de cada usuário, e os usuários cuja função tenha o privilégio Personalizar formato de exibição das informações relacionadas podem definir a opção Formato das informações relacionadas em seu perfil pessoal. Se o campo Formato de Informações Relacionadas no registro de um usuário estiver em branco, a configuração da função do usuário será usada; e, se o campo Formato de Informações Relacionadas na função do usuário estiver em branco, a configuração da empresa será usada.</p>
Apresentação de Conversão de Lead	<p>(Opcional) Para definir uma apresentação de conversão de leads (para a página Converter lead) referente aos usuários a quem essa função foi atribuída, escolha uma apresentação no campo Apresentação de conversão de leads.</p> <p>Se você não escolher uma apresentação para a função, a apresentação padrão da empresa será usada. Para obter informações sobre a criação de apresentações de conversão de leads, consulte <a href="#">Criando apresentações de conversão de leads (na página 1693)</a>.</p>
Lista de Atividades na Exibição de Calendário do Usuário	<p>(Opcional) Selecione a lista de atividades que deve ser exibida nas exibições diária e semanal do calendário do usuário e na exibição dos calendários do usuário que outros usuários compartilham com eles.</p> <p>No aplicativo padrão, a lista Tarefas Abertas é mostrada, mas é possível selecionar uma lista diferente para a função de usuário. Os usuários também podem selecionar uma lista no campo Lista de Atividades na Exibição de Calendário do Usuário nas respectivas configurações de calendário. Se o campo Lista de Atividades na Exibição de Calendário do Usuário nas configurações de calendário de um usuário estiver em branco, será usada a lista selecionada para a função de usuário e, se o campo Lista de Atividades na Exibição de Calendário do Usuário na função de usuário estiver em branco, a lista Tarefas Abertas será exibida.</p> <p>Todas as listas públicas, listas do sistema e listas que são específicas à função para o tipo de registro Atividade, estão disponíveis para seleção.</p> <p>Se a lista que você selecionar for excluída posteriormente ou se tornar indisponível para usuários com essa função e, se o campo Lista de Atividades na Exibição de Calendário do Usuário nas configurações de calendário do usuário estiver em branco, a lista Tarefas Abertas será mostrada para esse usuário.</p>

Campo	Descrição
Senhas de usuários devem expirar em	<p>Especifica a duração em que uma senha é válida para um usuário que tenha essa função. Depois que esse período expirar, o usuário será forçado a alterar a senha.</p> <p>Por padrão, este campo fica em branco. Se você deixar esse campo em branco para a função, o período de vencimento da senha que está definido para a empresa se aplica aos usuários que têm essa função. Para obter mais informações sobre como definir controles de senha da sua empresa, consulte <a href="#">Definindo controles de senhas da sua empresa (na página 1234)</a>.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> se sua função não incluir o privilégio Gerenciar empresa, esse campo será somente leitura.</p>
Restrições de endereço IP ativadas	<p>(Somente leitura) Se esta caixa de seleção estiver marcada, você poderá especificar que os usuários que têm essa função podem acessar o Oracle CRM On Demand somente a partir de determinados endereços IP. Os endereços IP podem ser especificados no campo Endereços IP permitidos.</p>
Endereços IP Permitidos	<p>Se desejar permitir que os usuários que têm essa função acessem o Oracle CRM On Demand somente a partir de determinados endereços IP, informe os endereços ou os intervalos de endereços válidos para a função neste campo. Se nenhum endereço for informado neste campo, os usuários que têm essa função poderão acessar o Oracle CRM On Demand a partir de todos os endereços IP permitidos no nível da empresa. Para obter mais informações sobre como funcionam as restrições de endereço IP, consulte <a href="#">Sobre restrições de endereço IP para funções (na página 1497)</a>.</p> <p>Separe os endereços IP e os intervalos de endereços IP com vírgulas. O exemplo a seguir mostra como informar vários endereços:</p> <p>192.0.2.1, 192.0.2.10, 192.0.2.15</p> <p>Use um hífen (-) para indicar um intervalo de endereços, conforme mostrado no exemplo a seguir:</p> <p>192.0.2.1-3, 192.0.2.50-100, 192.0.2.200-254</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> se você restringir os endereços IP para sua própria função de usuário, e se o seu endereço IP atual não estiver dentro do intervalo de endereços permitidos para sua função, você não poderá salvar as alterações na função. Esse recurso impede que você bloqueie acidentalmente o seu próprio acesso ao Oracle CRM On Demand.</p>

Campo	Descrição
Número máximo de registros por exportação de lista	<p>Para restringir o número de registros que os usuários com essa função podem exportar ao mesmo tempo ao exportar uma lista de registros, insira o valor apropriado neste campo. Por exemplo, se você quiser restringir os usuários à exportação de um máximo de 100 registros em uma lista ao mesmo tempo, insira 100 neste campo.</p> <p>A restrição se aplica somente no caso de registros exportados por meio da opção de menu Exportar lista nas páginas de Lista. Não se aplica a operações de exportação executadas por meio do Assistente de exportação ou por meio de qualquer outro canal.</p> <p>Por padrão, esse campo permanece em branco, ou seja, nenhuma restrição é aplicada.</p>

- 1 Na Etapa 2, Acesso ao tipo de registro, para cada registro, marque a caixa de seleção de cada nível de acesso que você deseja conceder à função.

Você pode selecionar um ou mais dos seguintes níveis de acesso para cada tipo de registro:

- Possui acesso
- É possível criar
- Pode ler todos os registros

Para obter mais informações sobre esses níveis de acesso, consulte Sobre o acesso ao tipo de registro nas funções (consulte [Sobre o acesso de tipos de registro em funções](#) na página 1495).

**CUIDADO:** a negação de acesso a um tipo de registro (com a não marcação da caixa de seleção Possui acesso para o tipo de registro no Assistente de gestão de funções) pode impedir que um usuário crie um registro de outro tipo. Por exemplo, se você negar acesso ao tipo de registro que um usuário deve acessar para criar um registro com base em outro tipo, você poderá impedir um usuário que tem a função de criar esse registro.

**OBSERVAÇÃO:** para converter leads ou registros de negócios, os usuários devem ter as configurações adequadas de nível de acesso para determinados tipos de registro. Para obter mais informações sobre os níveis de acesso necessários para converter leads, consulte Configurações de perfil de acesso e função para converter leads (consulte [Configurações do perfil de acesso e da função para converter leads](#) na página 276). Para obter informações sobre os níveis de acesso necessários para a conversão de registros de negócios, consulte Configurações de perfil de acesso e função para converter registros de negócios (consulte [Configurações do perfil de acesso e da função para converter registros de negócio](#) na página 485).

**DICA:** quando você faz alterações nos níveis de acesso de uma função, depois de salvar suas alterações, os usuários que recebem a função devem desconectar e conectar novamente para que as alterações sejam efetivadas.

- 2 Na Etapa 3, Perfis de acesso, escolha os perfis de acesso a serem atribuídos a essa função:

Para obter mais informações sobre perfis de acesso em funções, consulte Sobre perfis de acesso em funções (consulte [Sobre os Perfis de acesso nas funções](#) na página 1509).

- 3 Na Etapa 4, Privilégios, marque a caixa de seleção Atribuir para cada privilégio que você deseja conceder à função ou desmarque a caixa de seleção Atribuir para qualquer privilégio que deseja revogar da função.

Os privilégios são organizados em ordem alfabética por categoria.

**CUIDADO:** em alguns casos, se a caixa de seleção Atribuir de um privilégio estiver desmarcada na função Administrador, então o privilégio será removido do Oracle CRM On Demand, e o administrador da empresa não poderá conceder esse privilégio a nenhuma outra função. Se este problema ocorrer, entre em contato com o Oracle CRM On Demand Customer Care para restaurar o privilégio.

Para obter mais informações sobre privilégios em funções, consulte [Sobre privilégios em funções \(na página 1496\)](#).

- 4 Na Etapa 5, Acesso e ordem de guias, mova as guias para a seção adequada da página e clique nas setas para cima e para baixo na seção Guias selecionadas para definir a ordem em que as guias vistas pelo usuário, por padrão, sejam exibidas.

A seção Guias não disponíveis lista as guias de tipo de registro e as guias da Web personalizadas que podem ser disponibilizadas para a função. A lista dos tipos de registro exibidos nessa seção é determinada pelo Oracle CRM On Demand. A maioria dos tipos de registro listados na etapa 2 do Assistente de gestão de funções também aparece nessa lista. Outros tipos de registro, como Livros, não aparecem nessa lista porque eles não podem ser exibidos como guias. As guias mostradas na seção Guias não disponíveis não estão disponíveis para usuários que têm a função.

Para tornar as guias disponíveis ou visíveis para os usuários que têm essa função, faça o seguinte:

- Mova para a seção Guias selecionadas aquelas guias que você deseja que os usuários vejam por padrão. Essa seção lista as guias de tipo de registro e as guias da Web personalizadas que são visíveis, por padrão, a qualquer usuário que tenha a função, a primeira vez que o usuário se conectar com a função. Use as setas para cima e para baixo para determinar a ordem inicial de exibição das guias. Cada usuário que tenha a função pode personalizar suas configurações, para que as guias não sejam mais exibidas por padrão ou sejam exibidas em uma ordem diferente. Para obter mais informações sobre como os usuários podem gerenciar suas configurações pessoais, consulte Personalizando sua aplicação.
- Mova para a seção Guias disponíveis aquelas guias que você deseja que os usuários vejam por padrão, mas que os usuários podem tornar visíveis para eles mesmos. Essa seção lista as guias de tipo de registro e as guias da Web personalizadas que estão disponíveis para a função, mas que não são exibidas por padrão. Isto é, as guias listadas nessa seção não são exibidas para os usuários enquanto eles não tornam essas guias visíveis para eles mesmos em sua apresentação pessoal (disponível no link Minha configuração). Cada usuário que tem a função pode personalizar suas configurações, para que as guias disponíveis sejam exibidas por padrão. Cada usuário também pode especificar a ordem em que todas as guias são exibidas.
- Deixe as guias que você deseja manter ocultas na seção Guias não disponíveis.

**OBSERVAÇÃO:** a movimentação da guia da seção Guias não disponíveis para a seção Guias disponíveis ou Guias selecionadas tornará a guia disponível ao usuário somente se a caixa de seleção Possui acesso tiver sido selecionada para o tipo de registro na etapa 2 (Acesso ao tipo de registro) do Assistente de gestão de funções.

**DICA:** você pode mover um intervalo de guias ao mesmo tempo selecionando a guia principal, mantendo a tecla Shift pressionada e clicando na última guia do intervalo. Em seguida, clique na seta para direita ou para esquerda.

- 5 Na Etapa 6, Atribuição de apresentação de página, para cada tipo de registro, escolha se o Tipo de exibição de página é estático ou dinâmico e, em seguida, selecione na lista de apresentações de página disponíveis para esse tipo de exibição.

As apresentações de página determinam os campos e seções que os usuários veem nas páginas Criar, Editar e Detalhes dos diversos tipos de registro. O Oracle CRM On Demand vem com uma apresentação de página padrão para cada tipo de registro. As apresentações de página padrão, que não podem ser excluídas, são apresentações de página estáticas. Dessa forma, a opção Estática está sempre disponível no campo Tipo de exibição de página. A opção Dinâmica estará disponível somente se houver apresentações de página dinâmicas disponíveis para o tipo de registro. Os administradores da empresa podem criar apresentações de página adicionais, personalizadas, estáticas ou dinâmicas para tipos de registro.

Para cada tipo de registro, a apresentação de página padrão e todas as apresentações de página criadas para o tipo de registro estão disponíveis para atribuição à função. Para obter mais informações sobre a criação de apresentações de página estáticas e dinâmicas, consulte [Página de personalização da aplicação do tipo de registro](#) (consulte [Página Personalização da aplicação do tipo de registro](#) na página 1286).

A apresentação de página padrão para um tipo de registro é a apresentação de página estática e padrão desse tipo de registro.

**OBSERVAÇÃO:** a lista de tipos de registro exibida na etapa 6 do Assistente de gestão de funções é determinada pelo Oracle CRM On Demand. Você pode ver tipos de registro, como Administração de usuários e Proprietário do usuário, que não aparecem como guias no Oracle CRM On Demand.

- 6 Se você quiser definir as configurações do indicador do registro das seções de informações relacionadas para um tipo de registro, na Etapa 6, Atribuição de apresentação de página, faça o seguinte:
  - a Na linha desse tipo de registro, clique no link Configurar na coluna Gerenciar indicador do registro para abrir a página em que você define as configurações do indicador do registro.
  - b Mova cada uma das seções de informações relacionadas das quais você deseja exibir os indicadores de registro na lista Informações relacionadas disponíveis para a lista Informações relacionadas selecionadas.

**OBSERVAÇÃO:** todas as seções de informações relacionadas que são suportadas para o tipo de registro e que também suportam a funcionalidade do indicador de registro estão disponíveis para seleção, inclusive as seções de informações relacionadas que não estão disponíveis na apresentação da página Detalhes selecionada no momento para esse tipo de registro. As configurações dos indicadores de registros continuarão a se aplicar ao tipo de registro dessa função até você alterar novamente as configurações. Então, se você atualizar a apresentação da página de detalhes que está atribuída à função de um tipo de registro, as configurações do indicador do registro serão aplicadas à apresentação atualizada. Da mesma forma, se mais tarde você atribuir outra apresentação da página de detalhes à função, as configurações do indicador do registro serão aplicadas à nova apresentação da página.

- c Quando terminar de configurar as configurações do indicador de registro do tipo de registro, clique em Anterior para retornar à página principal da Etapa 6 do assistente.
- d Repita as etapas de a a c desse procedimento para cada tipo de registro para o qual você deseja definir configurações do indicador de registro dessa função.

**OBSERVAÇÃO:** usuários cuja função inclui o privilégio Personalizar página de detalhes - Indicador de registros pode personalizar as configurações do indicador de registro da página de detalhes de um tipo de registro. As configurações personalizadas de um usuário dos indicadores de registro substituem as configurações no nível da função. No entanto, você pode remover todas as apresentações de página personalizadas de um tipo de registro para uma função, inclusive as configurações personalizadas dos indicadores de registro redefinindo a apresentação de página para a apresentação padrão. Os usuários cuja função inclui o privilégio Personalizar página de detalhes - Indicador de registros também pode redefinir suas próprias configurações de indicador de registro personalizada de um tipo de registro para as configurações padrão desse tipo de registro da função. Para obter informações sobre como redefinir apresentações de página, consulte [Redefinindo apresentações de página personalizadas \(na página 1526\)](#). Para obter informações sobre o comportamento dos indicadores de registro, consulte [Sobre os Indicadores de Registro para Seções de Informações Relacionadas \(na página 76\)](#). Para obter informações sobre como personalizar as configurações dos indicadores de registro, consulte [Gerenciando Indicadores de Registro para Seções de Informações Relacionadas \(na página 816\)](#).

- 7 Na Etapa 7, Atribuição de apresentação de pesquisa, para cada tipo de registro, selecione na lista de apresentações de pesquisa disponíveis.

Para cada tipo de registro listado, a lista de apresentações disponíveis é mostrada no campo Nome da apresentação de pesquisa. As apresentações de pesquisa determinam os campos (campos padrão e personalizados) que os usuários podem usar ao pesquisar registros e os campos que eles veem nas páginas de resultados da pesquisa. Você pode atribuir uma apresentação de pesquisa para a maioria dos tipos de registro principais que estão disponíveis para a função como guias. Você também pode atribuir apresentações de pesquisa a outros tipos de registro pesquisáveis, como Produto e Usuário. Para obter mais informações sobre como criar e modificar apresentações de pesquisa personalizadas, consulte [Gerenciando apresentações de pesquisa \(consulte \[Managing Search Layouts\]\(#\) na página 1390\)](#).

- 8** Na Etapa 8, Atribuição de apresentação de página inicial, para cada tipo de registro, selecione na lista de apresentações de página inicial disponíveis.
- Para cada tipo de registro listado, a apresentação da Página inicial padrão e de todas as apresentações de Página inicial que você cria para o tipo de registro estão disponíveis para você atribuir à função. A lista de tipos de registro inclui todos os tipos de registro principais disponíveis como guias para a função.
- As apresentações de página inicial determinam quais informações os usuários veem na Página inicial para cada tipo de registro. O Oracle CRM On Demand vem com uma apresentação de Página inicial padrão para cada tipo de registro principal que pode aparecer como uma guia. Você pode criar apresentações adicionais e personalizadas da Página inicial para tipos de registro. Para obter mais informações sobre a criação de apresentações da Página inicial, consulte [Criando apresentações da página inicial do registro](#) (consulte [Criando apresentações de página inicial de registro](#) na página 1400).
- 9** (Opcional) Na Etapa 9, Atribuição de Apresentação de Novo Registro, para cada tipo de registro, especifique a apresentação que deverá ser usada para as páginas em que os usuários digitam informações de novos registros. A tabela a seguir descreve os campos na Etapa 9 do assistente Gerenciamento de Função.

Campo	Descrição
Nome da Apresentação do Novo Registro	Os administradores podem configurar apresentações personalizadas para as páginas em que os usuários digitam informações de novos registros. Se qualquer uma dessas apresentações personalizadas tiver sido criada para o tipo de registro, será possível selecionar uma apresentação personalizada na lista no campo Nome da Apresentação do Novo Registro. Por padrão, nenhum valor está selecionado nesse campo. Se você deixar esse campo em branco, a apresentação atribuída à função para a página de detalhes na Etapa 6 do Assistente de Gerenciamento de Função também será usada para a página em que os usuários digitam informações de novos registros, a menos que o usuário tenha personalizado a apresentação de campo do tipo de registro e, nesse caso, a apresentação personalizada será usada.
Criação Rápida: Apenas Links	Use essa caixa de seleção para especificar quando a apresentação personalizada que você seleciona no campo Nome da Apresentação do Novo Registro deverá ser usada, como se segue: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Se essa caixa de seleção estiver desmarcada, a apresentação personalizada que você selecionar será usada quando um registro for criado em qualquer área do Oracle CRM On Demand.</li> <li>■ Se essa caixa de seleção estiver marcada, a apresentação que você selecionar será usada apenas quando um usuário criar um registro por meio da barra Ação ou por meio do cabeçalho global. Quando um usuário cria um registro de qualquer outra área do Oracle CRM On Demand, a apresentação da página de detalhes da função será usada, a menos que o usuário tenha personalizado a apresentação de campo do tipo de registro e, nesse caso, a apresentação personalizada será usada.</li> </ul> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> se você não selecionar uma apresentação no campo Nome da Apresentação do Novo Registro a caixa de seleção Criação Rápida: Apenas Links não será aplicável.</p>

- 1** Clique em Encerrar.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Gestão de funções](#) (consulte [Gerenciamento de Funções](#) na página 1491)

- [Diretrizes para configurar funções \(na página 1492\)](#)
- [Trabalhando com a página Lista de funções \(na página 1494\)](#)
- Sobre acesso ao tipo de registro em funções (consulte [Sobre o acesso de tipos de registro em funções](#) na página 1495)
- Sobre perfis de acesso em funções (consulte [Sobre os Perfis de acesso nas funções](#) na página 1509)
- [Sobre privilégios em funções \(na página 1496\)](#)

## Gerenciamento de Perfil de Acesso

No Oracle CRM On Demand, os perfis de acesso são gerenciados na página Lista de perfis de acesso e no Assistente de perfil de acesso. Você pode acessar as páginas de perfil de acesso por meio do link Administração global, que está disponível em todas as páginas do Oracle CRM On Demand.

Um *perfil de acesso* no Oracle CRM On Demand é um conjunto nomeado de permissões para tipos de registro principais e tipos de registro relacionados.

O *tipo de registro principal* pode ser usado como um tipo de registro independente. O *tipo de registro relacionado* deve ter um registro pai.

Muitos tipos de registro principais também podem ser usados como tipos de registro relacionados. Por exemplo, Oportunidades é um tipo de registro relacionado. Ele baseia-se no tipo de registro principal Oportunidade e está relacionado aos registros da conta-pai baseados no tipo de registro Conta.

Uma *permissão* é a capacidade de ler, criar, atualizar ou excluir dados em registros que são instâncias de tipos de registro. As permissões também são chamadas de direitos de acesso ou níveis de acesso. Para cada tipo de registro, como contas, contatos, solicitações de serviço, entre outros, é possível configurar permissões. Para alguns tipos de registro, também é possível configurar permissões para os tipos de registro relacionados.

Você pode configurar muitos perfis de acesso que consistem em permissões diferentes para tipos de registro principais e relacionados. Para conceder essas permissões a usuários autenticados (incluindo sistemas externos), associe os perfis de acesso a funções, livros, equipes e grupos.

O Oracle CRM On Demand fornece um conjunto de perfis de acesso predefinidos. Os itens a seguir são alguns dos perfis de acesso padrão:

- Editar
- Completo
- Somente leitura
- Perfil de acesso padrão do administrador
- Perfil de acesso de proprietário do administrador

Normalmente, os perfis de acesso recebem uma nomenclatura que faz a distinção entre perfis padrão e proprietário. Na lista de perfis de acesso predefinidos, existem pares de perfis de acesso com os termos *Padrão* e *Proprietário* em seus nomes. Esses termos ajudam a identificar quais perfis de acesso devem ser usados nas atribuições de perfil de acesso a funções de usuário e quando é necessário atribuir um perfil de proprietário e um perfil padrão.

Os perfis de acesso Editar, Completo e Somente leitura são genéricos e podem ser concedidos a qualquer função, equipe ou membro do livro. Por exemplo, você pode atribuir o perfil de acesso Completo ao perfil de acesso Proprietário da função Administrador. No aplicativo padrão, o perfil de acesso total permite que um usuário com a função Administrador crie registros relacionados nos registros de nível superior e recupere, atualize ou exclua registros de todos os tipos de registro principais e relacionados.

**OBSERVAÇÃO:** Os administradores podem alterar as configurações de acesso nos perfis de acesso padrão. Portanto, o nome de um perfil de acesso pode não corresponder às permissões reais que o perfil de acesso concede a um usuário.

Você pode usar os perfis de acesso predefinidos, editar os perfis de acesso existentes e criar perfis de acesso personalizados para atender às necessidades de sua empresa. Ao criar um novo perfil de acesso, você pode copiar um perfil de acesso existente, especificar um novo nome para ele e, em seguida, editar a cópia conforme necessário.

Para que você exiba, crie ou revise perfis de acesso em sua empresa, sua função deve incluir o privilégio Gerenciar Usuários e Acesso. É recomendável que somente os administradores de empresa tenham o privilégio necessário para gerenciar perfis de acesso, pois os perfis de acesso afetam diretamente a segurança dos dados protegidos.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- Sobre perfis de acesso em funções (consulte [Sobre os Perfis de acesso nas funções](#) na página 1509)
- Sobre perfis de acesso em equipes, grupos e livros (consulte [Sobre Perfis de acesso nas equipes, grupos e livros](#) na página 1510)
- Sobre a propagação do acesso por meio da herança da equipe (consulte [Sobre Propagação de acesso através da herança da equipe](#) na página 1511)
- [Trabalhando com a página Lista de perfis de acesso](#) (na página 1513)
- [Sobre níveis de acesso para tipos de registro principais](#) (na página 1514)
- Sobre os níveis de acesso para tipos de registro relacionados (consulte [Sobre Níveis de acesso para tipos de registro relacionados](#) na página 1515)
- Processo de configurar perfis de acesso (consulte [Processo de configuração de perfis de acesso](#) na página 1522)
- [Como os direitos de acesso são determinados](#) (na página 1574)

### Sobre os Perfis de acesso nas funções

Cada função no Oracle CRM On Demand tem duas atribuições de perfil de acesso:

- Uma atribuição de perfil de acesso padrão
- Uma atribuição de perfil de acesso do proprietário

Você pode atribuir um perfil de acesso à várias funções e pode atribuir o mesmo perfil de acesso para ser o perfil de acesso padrão e o perfil de acesso do proprietário em uma função. Por exemplo, você pode atribuir o perfil de acesso Completo (um dos perfis de acesso predefinidos) como o padrão e os perfis de acesso do proprietário para a função de Administrador.

Você pode atribuir perfis de acesso a uma função na etapa 3 do Assistente de gestão de funções. Para obter mais informações sobre como adicionar funções, consulte [Adicionando funções](#) (na página 1499).

### Perfil de Acesso Padrão

O perfil de acesso padrão em uma função controla os direitos de acesso de um usuário aos registros que não pertencem àquele usuário, mas estão visíveis a ele, porque a opção Pode ler todos os registros está selecionada para o tipo de registro relevante, nas definições de acesso do tipo de registro na função do usuário.

Se a caixa de seleção É possível ler todos os registros na função do usuário estiver desmarcada para um tipo de registro, o usuário não terá nenhum acesso ao tipo de registro pela função, e o perfil de acesso padrão na função do usuário jamais será usado para esse tipo de registro.

De acordo com a convenção de nomeação dos perfis de acesso, os perfis de acesso que são configurados para serem atribuídos como perfis de acesso padrão são nomeados da seguinte forma:

*nome da função* Perfil de acesso padrão

em que:

- *nome da função* é o nome da função na qual o perfil de acesso deverá ser usado.

Por exemplo, o nome *Perfil de acesso padrão do administrador* indica que este perfil de acesso controla direitos de acesso aos tipos de registro e aos tipos de registro relacionados para a função Administrador.

### Perfil de Acesso do Proprietário

O perfil de acesso do proprietário em uma função controla os direitos de acesso de um usuário aos registros que pertence àquele usuário ou a um subordinado do usuário.

De acordo com a convenção de nomeação dos perfis de acesso, os perfis de acesso que são configurados para serem atribuídos como perfis de acesso do proprietário são nomeados da seguinte forma:

*nome da função* Perfil de acesso do proprietário

em que:

- *nome da função* é o nome da função na qual o perfil de acesso deverá ser usado.

Por exemplo, o nome *Perfil de acesso de proprietário do gerente de serviço* indica que este perfil de acesso controla direitos de acesso aos tipos de registro e aos seus tipos de registro relacionados para a função Gerente de serviço.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a perfis de acesso:

- [Gerenciamento de perfil de acesso \(na página 1508\)](#)
- [Processo de configurar perfis de acesso \(consulte \[Processo de configuração de perfis de acesso\]\(#\) na página 1522\)](#)
- [Como os direitos de acesso são determinados \(na página 1574\)](#)

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a funções:

- [Gestão de funções \(consulte \[Gerenciamento de Funções\]\(#\) na página 1491\)](#)
- [Diretrizes para configurar funções \(na página 1492\)](#)
- [Trabalhando com a página Lista de funções \(na página 1494\)](#)
- [Sobre acesso ao tipo de registro em funções \(consulte \[Sobre o acesso de tipos de registro em funções\]\(#\) na página 1495\)](#)
- [Sobre perfis de acesso em funções \(consulte \[Sobre os Perfis de acesso nas funções\]\(#\) na página 1509\)](#)
- [Sobre privilégios em funções \(na página 1496\)](#)
- [Adicionando Funções \(na página 1499\)](#)

### Sobre Perfis de acesso nas equipes, grupos e livros

Os perfis de acesso são usados para fornecer direitos de acesso aos usuários que são membros de equipes ou grupos (através dos livros do usuário) e para usuários que estão associados aos livros personalizados. (Os perfis de acesso também são atribuídos às funções, conforme descrito em [Sobre perfis de acesso nas funções](#) (consulte [Sobre os Perfis de acesso nas funções](#) na página 1509).) A atribuição dos perfis de acesso aos usuários das equipes e livros permitem que os usuários acessem os registros que eles não poderiam acessar, se estivessem restritos aos direitos de acesso fornecidos pelos perfis de acesso atribuídos à sua função.

**OBSERVAÇÃO:** no Oracle CRM On Demand, um livro padrão é atribuído a cada usuário e usa o nome do usuário. Quando um registro é atribuído ao usuário, ele é associado ao livro padrão do usuário. Se um registro for de propriedade de uma equipe, a equipe representará o conjunto de livros padrão dos usuários que são membros da equipe. Quando um usuário torna-se um membro de uma equipe, seu livro é adicionado ao conjunto de livros do usuário que compõe a equipe. Os livros do usuário são associados automaticamente aos registros quando o proprietário do registro é alterado e quando a associação da equipe é alterada.

**Grupos:** são equipes predefinidas que são suportadas para determinados tipos de registro. Quando o proprietário de um registro é membro de um grupo, outros membros daquele grupo são adicionados automaticamente à equipe naquele registro. Os membros do grupo recebem acesso total ao registro por padrão e o nível de acesso não pode ser alterado.

Cada livro do usuário em uma equipe deve ter um perfil de acesso que controla os direitos de acesso do usuário aos registros que eles podem acessar através de sua associação da equipe. Você pode disponibilizar o perfil de acesso para atribuição à associação da equipe, marcando a caixa de seleção Atribuível a membros da equipe no perfil de acesso.

Da mesma forma, cada usuário associado a um livro personalizado deve ter um perfil de acesso que controla o acesso do usuário aos registros naquele livro personalizado. Você pode disponibilizar o perfil de acesso da atribuição a uma associação de usuário com um livro, marcando a caixa de seleção Atribuível a usuários do livro no perfil de acesso.

Para obter mais informações sobre livros do usuário e livros personalizados, consulte Gerenciamento de livro (consulte [Book Management](#) na página 1527).

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Gerenciamento de perfil de acesso \(na página 1508\)](#)
- [Processo de configurar perfis de acesso \(consulte \[Processo de configuração de perfis de acesso\]\(#\) na página 1522\)](#)
- [Como os direitos de acesso são determinados \(na página 1574\)](#)

### Sobre Propagação de acesso através da herança da equipe

*Herança da equipe* é a adição automática dos membros de uma equipe de conta às equipes dos registros vinculados à conta. A herança da equipe está disponível como uma opção de contatos e oportunidades que são relacionados a uma conta pai. A herança da equipe não é suportada para nenhum outro tipo de relacionamento da equipe.

**OBSERVAÇÃO:** quando um usuário se torna membro de uma equipe, o livro desse usuário é adicionado ao conjunto de livros de usuários que compõem a equipe. O Oracle CRM On Demand não faz distinção entre os usuários que são adicionados a uma equipe por meio do recurso de herança da equipe e os usuários que são adicionados manualmente (ou seja, os livros de usuários que são adicionados por meio do recurso de herança da equipe são tratados da mesma forma que os livros de usuários que são adicionados manualmente).

### Sobre a Herança da Equipe para o Tipo de Registro de Contato

Para o tipo de registro Contato, a herança da equipe é controlada pela caixa de seleção Ativar Herança da Equipe Principal na página Perfil da Empresa. Se essa caixa for selecionada, as equipes nos contatos que estão vinculados a uma conta-pai herdarão os membros da equipe da conta-pai da seguinte forma:

- Quando um contato está relacionado a uma conta pai:
  - Cada membro da equipe da conta (inclusive o proprietário da conta) torna-se um membro da equipe de contato, desde que um perfil de acesso seja especificado no campo Acesso ao contato no registro do usuário na equipe da conta.
  - O proprietário da conta recebe o perfil de acesso Completo à associação da equipe de contato, por padrão, mesmo que o perfil de acesso Completo seja desativado.
- Quando um novo membro é adicionado à equipe da conta, a associação das equipes do usuário para contatos relacionados à conta será determinada da seguinte forma:
  - Se um perfil de acesso for especificado no campo Acesso ao contato no registro de usuário na equipe da conta, o novo membro da equipe da conta também se tornará um membro da equipe de contato para cada contato relacionado à conta. Também, o perfil de acesso do usuário na equipe de contato para cada contato relacionado é atualizado para ser igual ao perfil de acesso do usuário na equipe da conta.

- Se um perfil de acesso não for especificado no campo Acesso ao contato no registro de usuário na equipe da conta, o novo membro da equipe da conta não será adicionado à equipe de contato para qualquer contato relacionado à conta. Se o usuário já for um membro da equipe de contato para um contato relacionado à conta, ele será removido da equipe de contato do contato.
- Quando um proprietário da conta é alterado:
  - O novo proprietário torna-se membro das equipes de contato em todos os registros de contato relacionados.
  - O proprietário da conta anterior permanece nas equipes de contato nas quais o proprietário da conta anterior já foi adicionado.
- Quando um usuário é removido de uma equipe da conta, ele permanece membro das equipes de contato às quais o usuário foi adicionado por meio da herança da equipe.

### **Sobre a Herança da Equipe para o Tipo de Registro de Oportunidade**

Para o tipo de registro Oportunidade, a herança da equipe é controlada pela caixa de seleção Ativar Herança da Equipe Principal para a Oportunidade na página Perfil da Empresa. Se essa caixa for selecionada, as equipes nas oportunidades que estão vinculadas a uma conta-pai herdarão os membros da equipe da conta-pai da seguinte forma:

- Quando uma oportunidade está relacionada a uma conta pai:
  - Cada membro da equipe da conta (incluindo o proprietário da conta) torna-se membro da equipe da oportunidade, desde que o perfil de acesso seja especificado no campo Oportunidades - Acesso no registro do usuário na equipe da conta.
  - O proprietário da conta recebe o perfil de acesso Completo para associação da equipe da oportunidade, mesmo que o perfil de acesso Completo seja desativado.
- Quando um novo membro é adicionado a uma equipe da conta, a associação das equipes do usuário para as oportunidades relacionadas à conta será determinada da seguinte forma:
  - Se um perfil de acesso for especificado no campo Oportunidades - Acesso no registro de usuário na equipe da conta, o novo membro da equipe da conta também se tornará um membro da equipe de oportunidade para cada oportunidade relacionada à conta. Também, o perfil de acesso do usuário na equipe de oportunidade para cada oportunidade relacionada é atualizado para ser igual ao perfil de acesso do usuário na equipe da conta.
  - Se um perfil de acesso não for especificado no campo Oportunidades - Acesso no registro de usuário na equipe da conta, o novo membro da equipe da conta não será adicionado à equipe de oportunidade para qualquer oportunidade relacionada à conta. Se o usuário já for um membro da equipe de oportunidade para uma oportunidade relacionada à conta, ele será removido da equipe de oportunidade da oportunidade.
- Quando um proprietário da conta é alterado:
  - O novo proprietário torna-se membro das equipes de oportunidades em todos os registros de oportunidade relacionados.
  - O proprietário da conta anterior permanece nas equipes de oportunidade às quais o proprietário da conta anterior já foi adicionado.
- Quando um usuário é removido de uma equipe da conta, ele permanece membro das equipes de oportunidade às quais o usuário foi adicionado por meio da herança da equipe.

### **O que Ocorrerá se a Herança da Equipe for Desativada?**

A herança da equipe pode conceder muito acesso aos membros da equipe da conta que se tornam membros das equipes nos registros de contato e oportunidade relacionados. Nesse caso, você poderá desativar a herança da equipe para o tipo de registro Contato, o tipo de registro Oportunidade ou ambos desmarcando as caixas de seleção correspondentes na página Perfil da Empresa.

Se a herança da equipe for desativada para o tipo de registro Contato, a associação das equipes da conta e de contato se comportará da seguinte forma:

- O campo Acesso ao Contato nos registros do usuário das equipes da conta não é exibido.
- Os usuários adicionados como novos membros da equipe da conta não são adicionados às equipes de contato nos contatos vinculados à conta.
- Se a herança da equipe tiver sido ativada anteriormente para o tipo de registro Contato e se você desativar esse recurso, os usuários que se tornaram membros das equipes por meio dele permanecerão membros dessas equipes.

Se a herança da equipe for desativada para o tipo de registro Oportunidade, a associação das equipes da conta e de oportunidade se comportará da seguinte forma:

- O campo Acesso à Oportunidade nos registros do usuário das equipes da conta não é exibido.
- Os usuários adicionados como novos membros da equipe da conta não são adicionados às equipes de oportunidades nas oportunidades vinculadas à conta.
- Se a herança da equipe tiver sido ativada anteriormente para o tipo de registro Oportunidade e se você desativar esse recurso, os usuários que se tornaram membros das equipes por meio dele permanecerão membros dessas equipes.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Gerenciamento de perfil de acesso \(na página 1508\)](#)
- Processo de configurar perfis de acesso (consulte [Processo de configuração de perfis de acesso](#) na página 1522)
- [Como os direitos de acesso são determinados \(na página 1574\)](#)

### Trabalhando com a página Lista de perfis de acesso

Na página Lista de perfis de acesso, você pode realizar as ações descritas na tabela a seguir.

Para fazer isto	Siga estas etapas
Adicionar um novo perfil de acesso	<p>Na página Lista de perfis de acesso, clique em Novo. O Assistente de perfil de acesso é aberto.</p> <p>Para obter mais informações sobre como usar o Assistente de perfil de acesso, consulte <a href="#">Processo de configuração de perfis de acesso (na página 1522)</a>.</p>
Adicionar um novo perfil de acesso copiando um perfil de acesso existente	<p>No menu no nível do registro ao lado do nome do perfil de acesso, selecione Copiar. O Assistente de perfil de acesso é aberto.</p> <p>Para obter mais informações sobre como usar o Assistente de perfil de acesso, consulte <a href="#">Processo de configuração de perfis de acesso (na página 1522)</a>.</p>
Desativar um perfil de acesso	<p>Marque a caixa de seleção Desativado para o perfil de acesso.</p> <p>Se você desativar um perfil de acesso, ele não poderá ser usado em nenhuma nova associação com funções, equipes ou livros. No entanto, o perfil de acesso desativado continuará funcionando quando tiver sido associado anteriormente a uma função, uma equipe ou um livro até que outro perfil de acesso seja atribuído à função, à equipe ou ao livro.</p>

Para fazer isto	Siga estas etapas
Selecionar um idioma para visualizar a lista de perfis de acesso	<p>Na barra de título da página Lista de perfis de acesso, no campo Idioma de tradução, selecione o idioma no qual deseja visualizar a lista de perfis de acesso. Você pode visualizar a lista em qualquer idioma suportado por sua empresa no Oracle CRM On Demand.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> se um perfil de acesso existente não tiver um nome traduzido, o nome do perfil de acesso não será traduzido e aparecerá entre colchetes.</p>

Se os controles de Pesquisa alfa estiverem disponíveis, será possível usar a Pesquisa alfa para filtrar a lista de perfis de acesso. Para obter mais informações sobre a Pesquisa alfa, consulte [Filtrando listas \(na página 146\)](#).

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Gerenciamento de perfil de acesso \(na página 1508\)](#)
- [Processo de configurar perfis de acesso \(consulte \[Processo de configuração de perfis de acesso\]\(#\) na página 1522\)](#)
- [Como os direitos de acesso são determinados \(na página 1574\)](#)

### Sobre Níveis de acesso para tipos de registro principais

Você concede ou revoga direitos de acesso aos tipos de registro principais definindo os níveis de acesso na etapa 2 do Assistente de perfil de acesso. Para obter mais informações sobre como usar o Assistente de perfil de acesso, consulte [Processo de configuração de perfis de acesso \(na página 1522\)](#).

Níveis de acesso são os níveis mais baixos de permissões que podem ser concedidos para um tipo de registro. Para cada tipo de registro principal, você especifica direitos de acesso para qualquer usuário que herda este perfil de acesso através de um ou mais componentes de controle de acesso (funções, hierarquia do relatório, equipes e livros). Por exemplo, quando um usuário faz drill-down em uma oportunidade de uma lista de oportunidades, os direitos de acesso que permitem que o usuário visualize os detalhes da oportunidade e executem operações são controlados pelo nível de acesso do tipo de registro principal da Oportunidade na etapa 2 do Assistente de perfil de acesso.

A descrição nesta seção dos níveis de acesso dos tipos de registro principais pertencem à funcionalidade dos níveis de acesso, pois eles operam individualmente. Os registros que um usuário pode exibir e as operações que um usuário pode executar nos registros são controlados por uma combinação de um ou mais níveis de acesso que são aplicados aos registros através de um ou mais perfis de acesso.

Os tipos de registro que são controlados através de privilégios especiais aparecem em todos os perfis de acesso com o conjunto de nível de acesso, por padrão. Para os tipos de registro principais, a definição padrão é Somente leitura. Você deve alterar as definições padrão para fornecer aos usuários o nível de acesso que eles precisam para vários tipos de registro.

O nível de acesso de cada tipo de registro principal pode ser definido para um dos seguintes:

- **Somente Leitura.** O nível de acesso Somente leitura evita que o usuário execute operações como edição ou exclusão no registro principal.
- **Leitura/Edição.** O nível de acesso Leitura/Edição permite que o usuário exiba e edite registros principais.
- **Leitura/Edição/Exclusão.** O nível de acesso Leitura/Edição/Exclusão permite que o usuário exiba, edite e exclua registros principais.

**OBSERVAÇÃO:** a permissão para criar registros de um tipo de registro principal não é controlada pelas definições na etapa 2 do Assistente de perfil de acesso. A permissão para criar registros de um tipo de registro

principal é controlada pelas definições na etapa 2 do Assistente de gestão de funções. Para obter mais informações sobre funções, consulte [Gestão de funções](#) (consulte [Gerenciamento de Funções](#) na página 1491).

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Gerenciamento de perfil de acesso](#) (na página 1508)
- [Processo de configurar perfis de acesso](#) (consulte [Processo de configuração de perfis de acesso](#) na página 1522)
- [Como os direitos de acesso são determinados](#) (na página 1574)

### Sobre Níveis de acesso para tipos de registro relacionados

Você concede ou revoga direitos de acesso aos tipos de registro relacionados na etapa 2 do Assistente de perfil de acesso. Para obter mais informações sobre como usar o Assistente de perfil de acesso, consulte [Processo de configuração de perfis de acesso](#) (na página 1522).

Os tipos de registro relacionados que são controlados através de privilégios especiais aparecem em todos os perfis de acesso com o nível de acesso definido como Sem acesso, por padrão. Você deve alterar a definição padrão para fornecer aos usuários o nível de acesso que eles precisam para vários tipos de registro.

Por exemplo, o tipo de registro Objeto personalizado 04 é um tipo de registro relacionado no tipo de registro Oportunidade principal. No perfil de acesso Completo, o tipo de registro relacionado Objeto personalizado 04 tem seu nível de acesso definido como Sem acesso, por padrão. Como consequência, um usuário que estiver em uma equipe da oportunidade com o perfil de acesso Completo não poderá ver os tipos de registro relacionados com base no tipo de registro relacionado no Objeto personalizado 04. Se quiser que o usuário consulte os registros no Objeto personalizado 04 nos registros da oportunidade, você deverá alterar o nível de acesso padrão.

Este tópico descreve o seguinte:

- Relacionamentos de Registro
- Opções de nível de acesso dos tipos de registro relacionados

#### Relacionamentos de Registro

O relacionamento entre um tipo de registro pai e seu tipo de registro relacionado (o registro filho) determina as opções do nível de acesso que estão disponíveis para atribuição ao tipo de registro relacionado.

Os tipos de relacionamento e as opções do nível de acesso disponíveis são os seguintes:

- **Relacionamento um para muitos.** Em um relacionamento um para muitos, o registro pai pode ter muitos registros filhos do tipo de registro relacionado. Por exemplo, o tipo de registro relacionado Ativos está disponível na página [Informações relacionadas da conta](#) no Assistente de perfil de acesso. O tipo de registro pai Conta possui um relacionamento um para muitos com o tipo de registro relacionado Ativos. Os seguintes níveis de acesso estão disponíveis para um relacionamento um para muitos:
  - Exibir
  - Somente leitura.
  - Sem acesso
- **Relacionamento principal um para muitos.** Em um relacionamento um para muitos principais, o tipo de registro relacionado é baseado em um tipo de registro principal, e os direitos de acesso do tipo de registro principal podem determinar os direitos de acesso do tipo de registro relacionado. O registro pai em um relacionamento um para muitos principais pode ter muitos registros filhos do tipo de registro relacionado. Por exemplo, o tipo de registro relacionado Oportunidades na página [Informações relacionadas da conta](#) está baseado no tipo de registro principal Oportunidade. O tipo de registro pai Conta possui um relacionamento um para muitos principais com o tipo de registro relacionado Oportunidades. Os seguintes níveis de acesso estão disponíveis para um relacionamento um para muitos principais:

- Exibir
- Somente leitura.
- Sem acesso
- Herdar Principal

- **Relacionamento um para filho.** Em um relacionamento um para filho, os registros filhos são baseados em um tipo de registro que não tem um tipo de registro principal correspondente. Anexos, Observações e Equipes são alguns exemplos de tipos de registro relacionados que não têm um tipo de registro principal.

**OBSERVAÇÃO:** uma exceção para esta regra é o relacionamento entre os registros filhos do contato em uma oportunidade. Embora o tipo de registro Contato tenha um tipo de registro principal correspondente, o relacionamento entre a oportunidade e os contatos é um relacionamento um para filho. Os usuários podem adicionar os contatos existentes em uma oportunidade ou remover os contatos de uma oportunidade. Os usuários não podem criar novos contatos de uma oportunidade.

Os seguintes níveis de acesso estão disponíveis para o relacionamento um para filho:

- Leitura/Criação
- Leitura/Criação/Edição
- Leitura/Edição
- Leitura/Edição/Exclusão
- Somente Leitura
- Sem acesso
- Completo

- **Relacionamento um para somente leitura.** O relacionamento um para somente leitura é semelhante ao relacionamento um para filho. No entanto, como o nome do relacionamento sugere, os usuários não podem editar ou criar os registros filhos em um relacionamento um para somente leitura. Trilha de auditoria é um exemplo de um tipo de registro relacionado que não tem um tipo de registro principal correspondente. Oracle CRM On Demand cria o tipo de registro Trilha de auditoria. Os seguintes níveis de acesso estão disponíveis para o relacionamento um para somente leitura:

- Somente Leitura
- Sem acesso

- **Relacionamento muitos para muitos.** Em um relacionamento muitos para muitos, o tipo de registro pai e o tipo de registro relacionado são ambos baseados em tipos de registro principais, e os registros de cada tipo de registro podem ser o pai ou filho do outro, dependendo de como você visualiza o relacionamento. Por exemplo, o tipo de registro relacionado Contas na página Informações relacionadas do Objeto personalizado 01 no Assistente de perfil de acesso está baseado no tipo de registro principal Conta. O tipo de registro pai do Objeto personalizado 01 possui um relacionamento muitos para muitos com o tipo de registro relacionado Contas.

**OBSERVAÇÃO:** Os relacionamentos entre dois tipos de registros podem ser diferentes, dependendo de qual tipo de registro é o pai e qual tipo de registro é o tipo de registro relacionado. Por exemplo, embora o tipo de registro pai do Objeto personalizado 01 possua um relacionamento muitos para muitos com o tipo de registro relacionado Contas, o tipo de registro pai Contas possui um relacionamento muitos para muitos com o tipo de registro relacionado dos Objetos personalizados 01.

Os seguintes níveis de acesso estão disponíveis para o relacionamento muitos para muitos:

- Leitura/Criação
- Somente Leitura
- Exibir
- Sem acesso

- **Relacionamento principal muitos para muitos.** Um relacionamento muitos para muitos principais é também um relacionamento em que o tipo de registro pai e o tipo de registro relacionado são ambos baseados em tipos de registro principais, e os registros de cada tipo de registro podem ser o pai ou filho do

outro. Porém, alguns níveis de acesso adicionais estão disponíveis nos casos em que os direitos de acesso do tipo de registro principal podem determinar os direitos de acesso do tipo de registro relacionado. Por exemplo, o tipo de registro relacionado Objetos personalizados 01 na página Informações relacionadas da Conta no Assistente de perfil de acesso está baseado no tipo de registro principal Objeto personalizado 01. O tipo de registro pai Conta possui um relacionamento muitos para muitos principais com o tipo de registro relacionado Objetos personalizados 01. Os seguintes níveis de acesso estão disponíveis para um relacionamento muitos para muitos principais:

- Leitura/Criação
- Somente Leitura
- Exibir
- Sem acesso
- Herdar Principal
- Adicionar/Herdar Principal
- Adicionar/remover/herdar principal

**OBSERVAÇÃO:** O nível de acesso Leitura/Criação não é suportado para os tipos de registro a seguir: Respostas à mensagem do produto detalhado da chamada, Relações do item do plano de mensagem do produto detalhado da chamada e Itens do plano de mensagem do produto detalhado da chamada.

### Opções de nível de acesso dos tipos de registro relacionados

O conjunto completo de opções do nível de acesso para os tipos de registro relacionados é o seguinte:

- **Sem Acesso.** A opção Sem acesso fica disponível para todos os tipos de registro relacionados. Ela impede que os usuários vejam registros em uma lista relacionada.
- **Somente Leitura.** O nível de acesso Somente leitura evita que o usuário edite os registros relacionados em linha no registro pai.
- **Leitura/Criação.** O nível de acesso Leitura/Criação está disponível para os tipos de registro relacionados que são registros um para filho ou são parte dos relacionamentos muitos para muitos. Para registros um para filho, o nível de acesso Leitura/Criação permite que o usuário crie um novo registro ou faça drill-down em registros existentes para exibir os detalhes, mas não permite que o usuário edite ou exclua registros. Para relacionamentos muitos para muitos, o nível de acesso de Leitura/Criação permite que o usuário associe um registro existente a um filho em um registro pai, mas não permite que o usuário remova uma associação existente.
- **Leitura/Criação/Edição.** O nível de acesso Leitura/Criação/Edição está disponível para os tipos de registros relacionados que são registros um para filho. Ele permite que o usuário crie um novo registro ou faça drill-down de registros existentes para exibir os detalhes e editar o registro, se necessário. O nível de acesso Leitura/Criação/Edição não permite que o usuário exclua os registros filhos.
- **Leitura/Edição.** O nível de acesso Leitura/Edição está disponível para todos os relacionamentos, exceto registros relacionados que são somente leitura em relacionamentos um para somente leitura. O nível de acesso Leitura/Edição permite que o usuário exiba e edite os registros relacionados.
- **Leitura/Edição/Exclusão.** O nível de acesso Leitura/Edição/Exclusão está disponível para os tipos de registros relacionados que são registros filhos em relacionamentos um para filho. O nível de acesso Leitura/Edição/Exclusão permite que o usuário faça drill-down de registros existente para exibir os detalhes do registro, para editar o registro ou para excluir o registro. O nível de acesso Leitura/Edição/Exclusão não permite que o usuário crie novos registros filho.
- **Completo.** O nível de acesso Completo está disponível para tipos de registro relacionados que não têm um tipo de registro principal correspondente. Para tais tipos de registro, o nível de acesso Completo permite que o usuário crie, exiba, edite e exclua os registros.
- **Exibir.** O nível de acesso Exibir está disponível para tipos de registros relacionados em somente em relacionamentos um para muitos e muitos para muitos. Com o nível de acesso Exibir, o comportamento dos registros relacionados é conforme o seguinte:

- Todos os registros filhos relacionados a um registro pai são mostrados na lista de registros relacionados, independentemente do usuário ter autorização para ver os registros filhos propriamente ditos.
- Cada registro relacionado herda o nível de acesso do próprio tipo de registro principal, e não o nível de acesso do tipo de registro pai no relacionamento.

Por exemplo, se o nível de acesso for definido como Exibir para o tipo de registro Oportunidade relacionado no tipo de registro pai Conta, o comportamento dos registros de oportunidade relacionados será o seguinte:

- Todas as oportunidades relacionadas a um registro contábil pai são mostradas na lista de registros relacionados, independentemente do usuário ter autorização para ver os registros de oportunidade.
- Cada registro de oportunidade herda o nível de acesso do tipo de registro Oportunidade primário, e não do tipo de registro Conta pai. Quando um usuário tenta fazer drill-down em um registro de oportunidade relacionado para ver mais detalhes do registro, a operação será bem-sucedida se o registro de oportunidade ainda existir e apenas se o usuário tiver autorização para ver os detalhes desse registro de oportunidade. Se não tiver autorização para ver os detalhes desse registro de oportunidade, o usuário verá uma mensagem de erro.

- **Herdar Principal.** O nível de acesso Herdar principal está disponível para determinados tipos de registros relacionados um para muitos e muitos para muitos. Com o nível de acesso Herdar principal, o comportamento dos registros relacionados é conforme o seguinte:

- Apenas os registros filhos relacionados para os quais o usuário tem autorização para ver são mostrados na lista de registros relacionados.
- Cada registro relacionado herda o nível de acesso do próprio tipo de registro principal, e não o nível de acesso do tipo de registro pai no relacionamento.

Por exemplo, se o nível de acesso for definido como Herdar principal para o tipo de registro Oportunidade relacionado no tipo de registro pai Conta, o comportamento dos registros de oportunidade relacionados será o seguinte:

- Apenas os registros de oportunidade relacionados para os quais o usuário tem autorização para ver são mostrados na lista de registros relacionados.
- Cada registro de oportunidade herda o nível de acesso do tipo de registro Oportunidade primário, e não do tipo de registro Conta pai. Quando um usuário tenta fazer drill-down em um registro de oportunidade relacionado para ver mais detalhes do registro, a operação sempre será bem-sucedida se o registro de oportunidade ainda existir porque o usuário tem autorização para ver os detalhes de todos os registros de oportunidade na lista de registros relacionados.

Para relacionamentos muitos para muitos, selecionar o nível de acesso Herdar principal significa que o usuário não pode adicionar ou remover um relacionamento entre dois registros existente. No entanto, o nível de acesso Herdar principal também fica disponível junto com o direito de acesso Adicionar ou junto com os direitos de acesso Adicionar e Remover.

**OBSERVAÇÃO:** se o nível de acesso Herdar principal (ou qualquer uma de suas combinações) for encontrado em qualquer um dos perfis usados para o tipo de registro relacionado, a definição Herdar principal tem precedência. Por exemplo, se os níveis de acesso Herdar principal e Exibir forem encontrados, o nível de acesso Herdar principal substituirá o nível de acesso Exibir. Se os níveis de acesso Herdar principal, Somente leitura e Exibir forem todos encontrados, o direito de acesso Herdar principal substituirá os níveis de acesso Exibir e Somente leitura.

- **Adicionar/Herdar Principal.** O nível de acesso Adicionar/herdar principal está disponível para registros relacionados que compartilham um relacionamento muitos para muitos com o principal. O elemento Herdar principal do nível de acesso Adicionar/herdar principal trabalha da mesma forma que o nível de acesso Herdar principal. No entanto, o nível de acesso Adicionar/herdar principal também permite que o usuário associe um registro relacionado existente ao registro pai. Se um registro relacionado for adicionado com sucesso, esse registro herda o nível de acesso de seu registro principal. O nível de acesso Adicionar/herdar principal não permite que os usuários removam um registro relacionado existente.
- **Adicionar/remover/herdar principal.** O nível de acesso Adicionar/remover herdar principal está disponível para registros relacionados que compartilham um relacionamento muitos para muitos com o principal. O

elemento Herdar principal do nível de acesso Adicionar/remover/herdar principal trabalha da mesma forma que o nível de acesso Herdar principal. No entanto, o nível de acesso Adicionar/remover/herdar principal também permite que o usuário associe um registro relacionado existente ao registro pai ou remova (desassocie) o link entre os registros. Quando um usuário remove ou desassocia um registro relacionado, o registro não é excluído e permanece no banco de dados. Se um registro relacionado for adicionado com sucesso, esse registro herda o nível de acesso de seu registro principal.

Como regra geral, nos tipos de registro relacionados mostrados na tabela a seguir, o nível de acesso Herdar Principal é suportado em todos os casos em que o tipo de registro está disponível como tipo de registro relacionado. No entanto, as seguintes exceções se aplicam:

- No caso do tipo de registro principal de Família, o tipo de registro relacionado a Leads não suporta o nível de acesso Herdar principal.
- No tipo de registro pai Parceiro, o tipo de registro relacionado Oportunidade não suporta o nível de acesso Herdar principal.

Se o nível de acesso estiver definido no momento como Exibir para qualquer um dos relacionamentos indicados na tabela a seguir, é recomendado que você altere o nível de acesso de Exibir para Herdar principal.

**OBSERVAÇÃO:** o nível de acesso definido para o tipo de registro relacionado das Atividades concluídas se aplica aos registros mostrados na seção de informações relacionadas Atividades concluídas na página Detalhes do registro pai. O nível de acesso definido para os tipos de registro relacionados Atividades ou Atividades abertas se aplica aos registros mostrados nas seções de informações relacionadas Atividades, Tarefas abertas, Compromissos abertos e Atividades abertas na página Detalhes do registro pai.

Tipo de Registro Relacionado
Solicitações de Credencial
Atividades
Chamada do participante
Planos Comerciais
Respostas à mensagem do produto detalhado da chamada
Relações de itens do plano de mensagem do produto detalhado da chamada
Itens do plano de mensagem do produto detalhado da chamada
Chamadas
Solicitações de Certificação
Atividades Concluídas
Inscrições no Curso
Objetos personalizados 01 e posteriores

Tipo de Registro Relacionado
Registros do Exame
Conta financeira: Titular da conta
Conta Financeira: Filial
Conta financeira: Instituição retida
Contas financeiras
Leads
Respostas à Mensagem
Relações do item do plano de mensagem
Itens do plano de envio de mensagens
Objetivos
Atividades Abertas
Oportunidades
Contas do Plano
Contatos do Plano
Oportunidades do Plano
Solicitações de Serviço
Suboportunidades
Itens da Transação

A tabela a seguir mostra os relacionamentos nos quais os níveis de acesso Herdar principal, Adicionar/Herdar principal e Adicionar/Remover/Herdar principal estão disponíveis. Os relacionamentos na tabela são do tipo muitos para muitos.

**OBSERVAÇÃO:** Se, no momento, você usa o nível de acesso Leitura/Criação para qualquer um dos relacionamentos muitos-para-muitos que suportam o nível de acesso Herdar principal e suas combinações, é recomendável alterar o nível de acesso Leitura/Criação para uma das combinações Herdar principal nos tipos de registro relacionados.

Tipo de Registro Pai	Tipo de Registro Relacionado
Conta	Objetos Personalizados de 01 a 03

Tipo de Registro Pai	Tipo de Registro Relacionado
Atividade	Objetos Personalizados de 01 a 03
Campanha	Objetos Personalizados de 01 a 03
Campanha	Oportunidades
Contato	Chamadas
Contato	Atividades Concluídas
Contato	Objetos Personalizados de 01 a 03
Contato	Atividades Abertas
Contato	Oportunidades
Objetos Personalizados de 01 a 03	Atividades Concluídas
Objetos Personalizados de 01 a 03	Objetos Personalizados de 01 a 03
Objetos Personalizados de 01 a 03	Atividades Abertas
Objetos Personalizados de 01 a 03	Leads
Objetos Personalizados de 01 a 03	Oportunidades
Objetos Personalizados de 01 a 03	Solicitações de Serviço
Concessionária	Objetos Personalizados de 01 a 03
Concessionária	Solicitações de Serviço
Fundo	Objetos Personalizados de 01 a 03
Família	Objetos Personalizados de 01 a 03
Lead	Objetos Personalizados de 01 a 03
Evento	Objetos Personalizados de 01 a 03
Oportunidade	Objetos Personalizados de 01 a 03
Parceiro	Objetos Personalizados de 01 a 03
Carteira	Objetos Personalizados de 01 a 03

Tipo de Registro Pai	Tipo de Registro Relacionado
Solicitação de Serviço	Objetos Personalizados de 01 a 03
Solução	Objetos Personalizados de 01 a 03
Solução	Solicitações de Serviço
Veículo	Objetos Personalizados de 01 a 03

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Gerenciamento de perfil de acesso \(na página 1508\)](#)
- [Processo de configurar perfis de acesso \(consulte \[Processo de configuração de perfis de acesso\]\(#\) na página 1522\)](#)
- [Como os direitos de acesso são determinados \(na página 1574\)](#)

### Processo de configuração de perfis de acesso

Este tópico descreve como configurar os perfis de acesso.

**OBSERVAÇÃO:** o Oracle CRM On Demand gera registros de auditoria de todas as alterações feitas nos perfis de acesso. Se sua função de usuário incluir o privilégio Acessar trilha de auditoria principal e Auditoria de configuração de administração, então você poderá exibir a trilha de auditoria das alterações feitas nos perfis de acesso. Para obter mais informações sobre como exibir a trilha de auditoria, consulte [Revisando alterações de configuração de administração na trilha de auditoria \(consulte \[Revisando as alterações da configuração da administração na trilha de auditoria\]\(#\) na página 1262\)](#).

**Antes de começar.** Para que você exiba, crie ou revise perfis de acesso em sua empresa, sua função deve incluir o privilégio Gerenciar usuários e acesso.

Para configurar um perfil de acesso, execute as seguintes tarefas:

- 1 [Adicionando Perfis de Acesso \(na página 1522\)](#).
- 2 Especificando os níveis de acesso para tipos de registro principais (consulte [Especificando níveis de acesso para tipos de registro principais](#) na página 1524).
- 3 Especificando os níveis de acesso para tipos de registro relacionados (consulte [Especificando níveis de acesso para tipos de registro relacionados](#) na página 1524).

Para links aos tópicos que fornecem informações adicionais sobre perfis de acesso, consulte [Tópicos relacionados para perfis de acesso \(na página 1525\)](#).

### Adicionando Perfis de Acesso

Você pode adicionar um perfil de acesso fazendo o seguinte:

- Criando um novo perfil
- Copiando um perfil existente e editando seus níveis de acesso

O procedimento a seguir descreve como adicionar um perfil de acesso.

#### **Para adicionar um perfil de acesso**

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.

- 2 Na seção Controles de gerenciamento e acesso de usuário, clique no link Controles de gerenciamento e acesso de usuário.
- 3 Na seção Gerenciamento de perfil de acesso, clique no link Perfis de acesso.
- 4 Na Lista de perfis de acesso, faça o seguinte:
  - Para criar um novo perfil com base em um perfil existente, clique em Copiar no perfil que deseja copiar.
  - Para criar um novo perfil que não se baseie em um perfil existente, clique em Novo na barra de título.

O Assistente de perfil de acesso é aberto para orientar você em meio ao processo.
- 5 Na Etapa 1 do Assistente de perfil de acesso, forneça um nome e uma descrição, além de definir os campos restantes conforme necessário. Os campos restantes estão descritos na tabela a seguir.

Campo	Descrição
Para tradução	<p>A caixa de seleção Para tradução é ativada somente nas seguintes circunstâncias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Quando o nome de um perfil de acesso existente está sendo alterado</li> <li>■ O nome do perfil de acesso existente já foi traduzido em um ou mais idiomas adicionais</li> </ul> <p>Nessas circunstâncias, você pode usar a caixa de seleção Para tradução a fim de indicar se o nome do perfil de acesso traduzido deve ser substituído pelo novo nome ou se deve permanecer inalterado. Dependendo da configuração da caixa de seleção Para tradução, o nome do perfil de acesso é exibido do seguinte modo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Se você marcar a caixa de seleção Para tradução, o novo nome será exibido no idioma em que foi informado, independentemente do idioma usado para exibir a lista dos perfis de acesso. Quando a lista de perfis de acesso é visualizada no idioma em que o novo nome foi inserido, o nome é exibido na fonte padrão. No entanto, quando a lista de perfis de acesso é visualizada em algum outro idioma, o nome é exibido em fonte azul entre colchetes.</li> <li>■ Se você não marcar a caixa de seleção Para tradução, o novo nome será exibido quando a lista dos perfis de acesso for exibida no idioma em que o novo nome foi informado. No entanto, quando a lista de perfis de acesso é visualizada em algum outro idioma, o nome do perfil de acesso traduzido original ainda aparece.</li> </ul> <p>A caixa de seleção Para tradução não tem nenhum efeito quando um novo perfil de acesso é adicionado. Nesse caso, o novo nome aparece automaticamente na lista de perfis de acesso em todos os idiomas. Quando a lista de perfis de acesso é visualizada no idioma em que o novo nome foi inserido, o nome do novo perfil de acesso é exibido na fonte padrão. Quando a lista de perfis de acesso é visualizada em algum outro idioma, o nome do novo perfil de acesso é exibido em fonte azul entre colchetes.</p>
Atribuível a membros da equipe	<p>Para disponibilizar o perfil de acesso a fim de permitir sua atribuição a membros da equipe, marque essa caixa de seleção.</p>

Campo	Descrição
Atribuível a usuários do livro	Para disponibilizar o perfil de acesso para atribuição aos usuários do livro, marque a caixa de seleção. Para obter mais informações, consulte <a href="#">Criando perfis de acesso para livros (na página 1560)</a> .
Desativado	Se você marcar a caixa de seleção, o perfil de acesso será desativado. Um perfil de acesso desativado não pode ser usado em nenhuma nova associação com funções, equipes ou livros. No entanto, o perfil de acesso desativado continuará funcionando quando tiver sido associado anteriormente a uma função, uma equipe ou um livro até que outro perfil de acesso seja atribuído à função, à equipe ou ao livro.

**OBSERVAÇÃO:** por padrão, as caixas de seleção Atribuível a membros da equipe e Atribuível a usuários do livro são marcadas nos perfis de acesso Editar, Completo e Somente leitura predefinidos. Desse modo, quando um usuário adiciona outro usuário a uma equipe ou um livro, a lista opções de perfis de acesso que aparece na caixa de diálogo Adicionar usuários ou Editar usuários inclui esses perfis de acesso predefinidos. Se você quiser evitar que os usuários atribuam algum desses três perfis de acesso a um usuário em um livro ou a um livro de usuários em uma equipe, desmarque a caixa de seleção apropriada desse perfil de acesso.

### Especificando níveis de acesso para tipos de registro principais

Para especificar níveis de acesso para tipos de registro principais, conclua as etapas do procedimento a seguir.

#### *Para especificar níveis de acesso para tipos de registro principais*

- 1 Na Etapa 2 do Assistente de perfil de acesso, selecione o nível de acesso para cada um dos tipos de registro principais. Escolha dentre:
  - Somente Leitura
  - Leitura/Edição
  - Leitura/Edição/Exclusão

Para obter mais informações sobre os níveis de acesso dos tipos de registro principais, consulte Sobre os níveis de acesso dos tipos de registro principais (consulte [Sobre Níveis de acesso para tipos de registro principais](#) na página 1514).

- 2 Se você quiser especificar níveis de acesso para os tipos de registro relacionados a um tipo de registro principal, clique no link Informações relacionadas do tipo de registro principal. Do contrário, clique em Concluir para salvar as alterações.

A maioria dos tipos de registro tem um link Informações relacionadas. A seção Informações relacionadas aparece como registros vinculados nas páginas de detalhes do registro. Para obter mais informações sobre como especificar níveis de acesso para tipos de registro relacionados, consulte [Especificando níveis de acesso para tipos de registro relacionados \(na página 1524\)](#).

### Especificando níveis de acesso para tipos de registro relacionados

Para especificar os níveis de acesso para tipos de registro relacionados, conclua as etapas do procedimento a seguir.

#### *Para especificar níveis de acesso para tipos de registro relacionados*

- 1 Na etapa 2 do Assistente de perfil de acesso, clique no link Informações relacionadas do tipo de registro principal para o qual você deseja especificar o nível de acesso para um ou mais tipos de registro relacionados.

- 2 Selecione o nível de acesso apropriado para cada tipo de registro de informações relacionadas.  
A lista de opções do nível de acesso exibida no campo do nível de acesso de cada tipo de registro relacionado depende do relacionamento entre o tipo de registro relacionado e o tipo de registro pai. Dependendo do nível de acesso definido no campo e no Assistente de gestão de funções, você pode conceder ou revogar os direitos do usuário de criar, atualizar ou exibir registros desse tipo.  
Para obter mais informações sobre os níveis de acesso dos tipos de registro relacionados, consulte Sobre os níveis de acesso dos tipos de registro relacionados (consulte [Sobre Níveis de acesso para tipos de registro relacionados](#) na página 1515).
- OBSERVAÇÃO:** para criar uma nova oportunidade, o nível de acesso ao tipo de registro relacionado Receita no tipo de registro Oportunidade deve ser definido como Completo.
- Para obter informações sobre as configurações de perfil de acesso que são obrigatórias para converter leads, consulte Configurações de função e perfil de acesso para converter leads (consulte [Configurações do perfil de acesso e da função para converter leads](#) na página 276). Para obter informações sobre as configurações de perfil de acesso que são obrigatórias para converter registros de negócios, consulte Configurações de função e perfil de acesso para converter registros de negócios (consulte [Configurações do perfil de acesso e da função para converter registros de negócios](#) na página 485).
- 3 Quando terminar de definir os níveis de acesso nos tipos de registro relacionados a um tipo de registro principal, clique em Anterior para voltar à página principal da etapa 2 do assistente.
  - 4 Repita as etapas de 1 a 3 desse procedimento para cada tipo de registro principal para o qual você deseja especificar os níveis de acesso para um ou mais tipos de registro relacionados.
  - 5 Quando terminar de definir os níveis de acesso para todos os tipos de registro principais e relacionados, clique em Concluir para salvar as configurações.

#### Tópicos relacionados para perfis de acesso

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Gerenciamento de perfil de acesso \(na página 1508\)](#)
- [Sobre perfis de acesso em funções \(consulte \[Sobre os Perfis de acesso nas funções\]\(#\) na página 1509\)](#)
- [Sobre perfis de acesso em equipes, grupos e livros \(consulte \[Sobre Perfis de acesso nas equipes, grupos e livros\]\(#\) na página 1510\)](#)
- [Sobre a propagação do acesso por meio da herança da equipe \(consulte \[Sobre Propagação de acesso através da herança da equipe\]\(#\) na página 1511\)](#)
- [Trabalhando com a página Lista de perfis de acesso \(na página 1513\)](#)
- [Como os direitos de acesso são determinados \(na página 1574\)](#)

## Gerenciamento da Personalização

Os usuários podem personalizar determinadas áreas do Oracle CRM On Demand, como apresentações de página Detalhes de registro, Apresentações da página inicial e apresentações da Barra de ação. No entanto, se você deseja que os usuários que tenham uma determinada função interrompam o uso das apresentações personalizadas e usem as apresentações padrão para suas funções novamente, é possível remover as apresentações personalizadas para esses usuários. Por exemplo, é possível remover todas as apresentações da Página inicial personalizadas para usuários com a função Representante de vendas ou remover todas as apresentações da Barra de ação personalizadas para usuários com a função Gerente de vendas.

Para obter mais informações sobre gerenciamento de personalização no Oracle CRM On Demand, consulte os tópicos a seguir:

- [Redefinindo apresentações de página personalizadas \(na página 1526\)](#)
- [Redefinindo apresentações da barra de ação personalizadas \(na página 1526\)](#)
- [Redefinindo apresentações da página inicial personalizadas \(na página 1527\)](#)

## Redefinindo apresentações de página personalizadas

É possível remover todas as apresentações da página personalizadas dos usuários com uma função específica no Oracle CRM On Demand e restaurar a apresentação de página padrão dessa função. Quando você redefine a apresentação como a apresentação padrão de um tipo de registro de uma função, o seguinte acontece:

- Todas as apresentações de informações relacionadas personalizadas são restauradas como a apresentação padrão.
- Todas as apresentações de campos personalizadas são restauradas como a apresentação padrão.
- Todas as configurações personalizadas para exibição de indicadores de registro de seções de informações relacionadas são restauradas para as configurações definidas para o tipo de registro no nível da função.

**Antes de começar.** Para executar este procedimento, sua função deve incluir o privilégio Gerenciar funções e acesso.

### *Para redefinir apresentações de página personalizadas*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Controles de gerenciamento e acesso de usuário, clique no link Controles de gerenciamento e acesso de usuário.
- 3 Na página Controles de gerenciamento e acesso de usuário, na seção Gerenciamento de personalização, clique no link Redefinir apresentações de página para abrir a página Redefinição de apresentação de página.
- 4 Na etapa 1, Selecionar função, selecione a função para a qual deseja redefinir a apresentação de página e clique em Avançar.
- 5 Na etapa 2, Selecionar apresentação, escolha as apresentações de tipo de registro que deseja redefinir movendo os tipos de registro da seção Disponível à seção Selecionada usando as setas esquerda e direita, e clique em Avançar.
- 6 Na etapa 3, Confirmar, verifique suas seleções e depois clique em Concluir para salvar as alterações.

**OBSERVAÇÃO:** depois de redefinir um layout de página para uma função de usuário, os usuários que têm a função devem sair do Oracle CRM On Demand e se conectar novamente para ver a alteração no layout.

## Redefinindo apresentações da barra de ação personalizadas

É possível remover todas as apresentações da barra de ação personalizadas dos usuários com uma função específica no Oracle CRM On Demand e restaurar a apresentação da barra de ação padrão da função.

**Antes de começar.** Para executar este procedimento, sua função deve incluir o privilégio Gerenciar funções e acesso.

### *Para redefinir apresentações da barra de ação personalizadas*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Controles de gerenciamento e acesso de usuário, clique no link Controles de gerenciamento e acesso de usuário.
- 3 Na página Controles de gerenciamento e acesso de usuário, clique no link Redefinir apresentações da barra de ação.
- 4 Na página Redefinição da apresentação de barra de ação, selecione para qual função deseja redefinir a apresentação de barra de ação e clique em Avançar.
- 5 Na página Resumo, clique em Concluir.
- 6 Na página Resumo, clique em Concluir.

## Redefinindo apresentações da página inicial personalizadas

É possível remover todas as apresentações da página inicial personalizadas dos usuários com uma função específica no Oracle CRM On Demand e restaurar a apresentação de página inicial padrão da função.

**Antes de começar.** Para executar este procedimento, sua função deve incluir o privilégio Gerenciar funções e acesso.

### *Para redefinir apresentações de página inicial personalizadas*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Controles de gerenciamento e acesso de usuário, clique no link Controles de gerenciamento e acesso de usuário.
- 3 Na página Controles de gerenciamento e acesso de usuário, clique no link Redefinir apresentações da página inicial.
- 4 Na página Redefinição da apresentação da página inicial, selecione para qual função deseja redefinir a apresentação da página e clique em Avançar.
- 5 Na página Selecionar apresentação, escolha as apresentações da página inicial que deseja redefinir movendo as apresentações da página inicial disponíveis da seção Disponível à seção Exibidas usando as setas esquerda e direita, e clique em Avançar.

## 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 \(na página 870\)](#) and [About Limitations in Analytics \(na página 880\)](#).

### Selecting Books for Searches

When searching for records, users select the book that contains the data they want to find. If users cannot be sure which book at a certain level of a book hierarchy contains the data they are looking for, the users select the next book higher up in the hierarchy for the search.

If the user selects the Include Sub-Items option in the Book selector, and the Manager Visibility Enabled check box is selected in the company profile, the data in the subbooks or subordinates is included in the search.

As an example, consider the following book hierarchy:

- America
  - North
    - North Area 1
    - North Area 2

If a user is unsure whether a record is in North Area 1 or North Area 2, the user selects the North book for the search, rather than selecting the America book.

### Related Topics

For information about designing your book structures, setting up books, and enabling users to use books, see the following topics:

- About Designing Book Structures (consulte [Sobre a criação de estruturas de livros](#) na página 1531)
- About Web Services Support for Books (consulte [Sobre o suporte de serviços da Web para livros](#) na página 1534)
- About Record Ownership Modes (consulte [Sobre modos de propriedade de registro](#) na página 1534)
- Record Ownership Modes and Automatically Generated Tasks (consulte [Modos de propriedade de registro e tarefas geradas automaticamente](#) na página 1539)
- About Importing Books and Book Assignments (consulte [Sobre como importar livros e atribuições de livro](#) na página 1544)
- About Time-Based Book Assignments (consulte [Sobre atribuições de livro baseadas em hora](#) na página 1545)
- Scenario for Using Books to Manage Sales Territories (consulte [Cenário para usar livros a fim de gerenciar territórios de vendas](#) na página 1547)
- Example of Using Books to Manage Sales Territories (consulte [Exemplo de como usar livros a fim de gerenciar territórios de vendas](#) na página 1548)
- Process of Setting Up Books (consulte [Processo de configuração de livros](#) na página 1549)
- Verifying Book Setup for the Administrator Role (consulte [Verificando a configuração de livros para a função de administrador](#) na página 1550)
- Creating Book Types and Book User Roles (consulte [Criando tipos de livro e funções de usuário de livro](#) na página 1554)
- Configuring Record Ownership Modes (consulte [Configurando modos de propriedade de registro](#) na página 1554)
- Creating Books and Book Hierarchies (consulte [Criando livros e hierarquias de livros](#) na página 1555)
- Associating Users with Books (consulte [Associando usuários a livros](#) na página 1557)
- Creating Access Profiles for Books (consulte [Criando perfis de acesso para livros](#) na página 1560)
- Enabling Books for Your Company (consulte [Ativando livros para sua empresa](#) na página 1560)
- Enabling Books for Users and User Roles (consulte [Ativando livros para usuários e funções do usuário](#) na página 1561)
- Adding Books to Record Detail Page Layouts (consulte [Adicionando livros a apresentações de página de detalhes do registro](#) na página 1563)
- Assigning Records to Books (consulte [Atribuindo registros a livros](#) na página 1564)
- Book Hierarchy Page (consulte [Página Hierarquia de livros](#) na página 1566)
- Book Fields (consulte [Campos do livro](#) na página 1567)
- Information about Troubleshooting Books (consulte [Informações sobre solução de problemas de livros](#) na página 1568)

## Sobre a criação de estruturas de livros

Para configurar uma estrutura de livros eficiente, você deve planejar suas hierarquias de livro com cuidado. Considere as seguintes diretrizes ao criar e refinar as hierarquias de livro da sua empresa:

- Não crie livros personalizados que repliquem livros do usuário.
- Determine a organização e as políticas de acesso para seus dados de negócios.
- Determine se a estrutura corporativa é relevante para o gerenciamento de dados.
- Determine as afiliações de dados na sua empresa.
- Crie seus livros com base nas necessidades do usuário e considere as tarefas em que os usuários usam livros com mais frequência.
- Crie seus livros de modo que a funcionalidade fornecida pela caixa de seleção Visibilidade do gerente ativada no perfil da empresa seja usada o menos possível.
- Mantenha o número mínimo de níveis em suas hierarquias de livro.
- Se possível, diminua a quantidade de listagens cruzadas na estrutura de livros. *Listagem cruzada* é a prática de duplicar registros entre vários livros.
- Use regras de workflow para automatizar o gerenciamento de livros. Além disso, ao criar seus nomes de livros, considere o recurso que permite a você uma única ação de workflow para atribuir um livro diferente a diferentes registros usando uma expressão que é convertida em um nome de livro.

### Livros de Usuário

A desvantagem de criar livros personalizados que repliquem livros de usuários é a necessidade de sincronizar os dados dos livros personalizados e os dos livros de usuário padrão. Essa tarefa adicional aumenta o tempo de processamento do servidor e afeta a velocidade de recuperação dos registros.

**OBSERVAÇÃO:** a empresa talvez pense em replicar livros de usuário para dar ao usuário acesso temporário aos dados de outro usuário. Uma maneira melhor de fazer isso é adicionar o usuário que deseja acessar os dados como delegado do usuário que possui os dados.

### Necessidade de Acesso a Dados

Sua estrutura de livros não precisa refletir a hierarquia corporativa da sua empresa. No entanto, é recomendável que ela reflita do melhor modo possível a maneira como sua empresa organiza os dados. Algumas partes de seus negócios podem ser organizadas por região geográfica, enquanto outras podem ser organizadas por linha de produtos ou setor. Preste atenção principalmente quando:

- Dois (ou mais) departamentos não conseguirem acessar os dados que pertencem a outro departamento
- Dois (ou mais) departamentos precisarem acessar os dados que pertencem a outro departamento

### Relevância da estrutura corporativa

Em muitas empresas, uma organização-pai tem acesso completo a todos os dados das organizações-filho. Os membros dessa organização-pai normalmente têm acesso global aos dados em todas as organizações-filho.

Se a sua organização for estruturada dessa maneira, é recomendável que você não configure livros que reflitam a estrutura organizacional no nível da organização-pai. No entanto, considere o seguinte:

- Configure livros que reflitam a estrutura organizacional em outros níveis (como o nível da organização-filho)
- Configure outras hierarquias de livros no nível da organização-pai. Por exemplo, nesse nível, você pode criar um livro ou uma hierarquia de livros que permita aos usuários no nível da organização-pai visualizar oportunidades que tenham um potencial de receita significativo em todas as organizações-filho.

### Afiliações de Dados

Examine os procedimentos que sua empresa segue quando um usuário é transferido de um departamento para outro. Por exemplo:

- Se os dados gerenciados pelo usuário sempre forem migrados para o novo departamento com o usuário para que a associação de dados continue, é melhor gerenciar os dados por meio de equipes e propriedade de registro. Normalmente, compromissos e tarefas são transferidos com o usuário em todos os níveis. Em alguns ambientes de vendas, todos os dados do cliente são transferidos com o usuário. Essa associação de dados é válida para pequenas e médias empresas e para empresas voltadas para um pequeno volume de vendas com alto valor.
- Se os dados normalmente permanecerem em uma organização fixa, como uma organização geográfica, para que haja propriedade organizacional dos dados, é melhor gerenciar os dados por meio de livros que reflitam a estrutura organizacional.
- Se a associação continuada e a propriedade organizacional se mantiverem por algum tempo depois de o usuário ser transferido para outro departamento, as duas hierarquias poderão coexistir.

### Necessidades e tarefas do usuário

Ao criar sua estrutura de livros, avalie as tarefas em que os usuários usam livros com frequência, incluindo o trabalho com listas, a procura de registros e a criação e o uso de relatórios.

### Trabalhando por Listas

Para ajudar a identificar as listas necessárias para os usuários, determine os tipos de lista usados com mais frequência e as listas ideais para os usuários. Peça a ajuda dos usuários da empresa para fazer isso. Se nenhum livro da sua estrutura tiver todos os registros necessários para uma lista ideal, a estrutura de livros provavelmente estará sem uma hierarquia. Por exemplo, você pode configurar uma hierarquia geográfica e uma hierarquia de produtos.

Se os usuários passarem muito tempo trabalhando em um subconjunto específico de um livro, crie um sublivro para o subconjunto. Especifique um nome para o sublivro que seja reconhecido pelos usuários. O sublivro também pode ser definido como o padrão para o Seletor de livros para que os usuários não precisem selecionar o livro apropriado sempre. Para obter mais informações sobre como configurar o padrão para o Seletor de livros, consulte [Ativando livros para usuários e funções de usuário](#) (consulte [Ativando livros para usuários e funções do usuário](#) na página 1561).

### Pesquisando Registros

Para determinar as necessidades de pesquisa dos usuários da empresa, pergunte em que situações eles procuram registros específicos. Sua estrutura de livros e os tamanhos de livro devem refletir as pesquisas e os critérios de pesquisa usados pelos usuários com mais frequência.

**OBSERVAÇÃO:** se você já tiver uma estrutura de livros e estiver refinando-a ainda mais, pergunte aos usuários se eles normalmente conseguem identificar que um determinado registro faz parte de um determinado livro na hierarquia. Se os usuários disserem que só podem ter certeza sobre um livro em um nível superior, pergunte se outra subdivisão da estrutura de livros permitiria que eles limitassem a pesquisa ainda mais. Os usuários devem ser forçados a pesquisar livros de nível superior somente como uma exceção às pesquisas normais.

Os campos que são usados em uma pesquisa também afetam a velocidade da pesquisa:

- O uso de campos indexados para procurar registros em livros proporciona um desempenho ideal. Os campos indexados são mostrados em verde nas seções de pesquisa.
- Quando campos não indexados (em vez de campos indexados) são usados para procurar registros em livros, as pesquisas são mais lentas e o desempenho é afetado pelo volume dos registros pesquisados. Os campos de pesquisa que não são indexados aparecem em preto nas seções de pesquisa.

Por exemplo, se você constatar que os usuários normalmente pesquisam registros de contato com base nos campos indexados, o número de registros do livro de nível inferior (chamado de livro de nó folha) pode ser até 100.000 para cada tipo de registro. No entanto, se os usuários normalmente pesquisarem registros de contato com base em campos não indexados, você poderá limitar o tamanho dos livros de nó folha para terem de 20.000 a 30.000 registros para cada tipo de registro.

A configuração de dados varia conforme a empresa. Devido a isso, não existe um número recomendável de registros para livros. Você deve gerenciar o tamanho do livro constantemente. Os livros facilitam as pesquisas rápidas, diminuindo o número de registros que são pesquisados.

### Criando e usando relatórios

Todos os usuários, exceto os administradores, estão sujeitos a regras de visibilidade de dados para relatórios. Quando um livro de usuário ou personalizado é especificado no Seletor de livros para geração de relatórios, os dados considerados para os relatórios são os seguintes:

- Todo o conteúdo das análises históricas (incluindo as análises históricas acessadas na guia Analytics, e os relatórios incorporados nas páginas iniciais de registro) é restrito ao livro e inclui todos os subníveis do livro selecionado. Os registros que o usuário possui, ou que uma equipe da qual o usuário é membro possui, não são incluídos, a não ser que esses registros também estejam no livro selecionado ou em um de seus sublivros.
- A geração de relatórios em tempo real é limitada aos dados diretamente associados ao livro (personalizado ou de usuário) selecionado no Seletor de livros. Se o livro selecionado tiver sublivros ou subordinados, os dados dos sublivros ou subordinados serão ignorados nos relatórios em tempo real.

**OBSERVAÇÃO:** embora normalmente não seja necessário alterar a estrutura de livros depois de configurá-la, você pode fazer isso. Nenhum tempo de inatividade é necessário para fazer alterações, que são aplicadas imediatamente. No entanto, as alterações não são refletidas imediatamente nos dados dos relatórios em tempo real.

Para obter mais informações sobre a visibilidade dos registros, consulte Sobre a visibilidade de registros no Analytics (consulte [About Visibility to Records in Analytics](#) na página 870).

### Visibilidade do gerente

Ao criar hierarquias de livros, baseie seus projetos nos seguintes princípios:

- A funcionalidade fornecida pela caixa de seleção Visibilidade do gerente ativada no perfil da empresa deve ser usada o menos possível.
- A opção Incluir subitens raramente ou nunca é usada em pesquisas de grandes volumes de dados. O número de registros que constitui um grande volume de dados varia de acordo com a empresa e com os padrões de pesquisa.

Às vezes, é necessário usar a opção Incluir subitens. Por exemplo, os gerentes precisam gerar listas de livros de usuário que incluem seus subordinados porque esses subordinados não podem compartilhar dados entre si. Se os volumes forem grandes, o tempo de pesquisa aumentará. No entanto, para obter o desempenho ideal, selecione a opção Incluir subitens somente quando necessário.

### Níveis Hierárquicos

As hierarquias de livros que têm uma grande quantidade de níveis, com registros em todos os níveis, se comportam de modo semelhante ao recurso Equipe quando a visibilidade do gerente está ativada. Essas hierarquias têm um bom desempenho com pequenos conjuntos de dados. No entanto, à medida que o volume de dados aumenta, os livros com menos níveis na hierarquia (ou sem nenhum nível na hierarquia) têm um desempenho muito melhor do que o do recurso Equipe.

Se um nível da sua hierarquia de livros não fornecer nenhum valor adicional para a segurança ou a organização dos dados, mescle o livro redundante e seus sublivros. Pergunte aos usuários do livro se eles normalmente conseguem identificar se um registro está em um determinado sublivro do livro principal; se a resposta for negativa, isso indicará que é melhor recolher os dois sublivros no livro principal.

Um método simples de reduzir o número de níveis em uma hierarquia de livros é incluir o nome do livro principal como prefixo dos sublivros. Por exemplo, se você tiver um sublivro chamado Norte com um livro principal chamado América do Norte, remova o livro principal e renomeie o sublivro como NA - Norte.

### Listagem Cruzada

Criar listagens cruzadas é a prática de duplicar registros em vários livros. Isso gera uma sobrecarga administrativa para os usuários porque é necessário realizar a sincronização, o que resulta em muitas operações de leitura/gravação que afetam o desempenho do servidor. Realize essa atividade o mínimo possível.

### Gerenciamento de Livros Automatizado

Normalmente, os critérios de atribuição de livros são mapeados para um ou mais campos em um tipo de registro. É possível criar regras de workflow para reorganizar automaticamente a atribuição de livros quando um desses campos é alterado.

Por exemplo, se você tiver uma hierarquia de livros chamada *Território*, poderá criar uma regra de workflow para monitorar um campo em um tipo de registro (por exemplo, o campo Território em contas) e, em seguida, criar uma ação Atribuir um livro em uma regra para atualizar o livro Território no registro com um novo livro quando o valor no campo Território na conta mudar.

Quando você cria seus nomes de livros, considere se deseja usar ações de workflow Atribuir livro de maneira que uma única ação de workflow possa atribuir um livro diferente a registros diferentes, com base em uma expressão que é convertida em um nome de livro.

Por exemplo, suponha que você tenha contas na América do Norte, bem como contas baseadas no EMEA. Pode ser que você queira configurar dois livros separados para as diferentes localizações e atribuir o livro apropriado a uma conta dependendo da localização dessa conta. Para definir essa configuração, você pode criar dois livros, um denominado América do Norte e outro denominado EMEA. Você poderá, então, criar um campo de lista de opções personalizadas denominado Localização de vendas, com os valores América do Norte e EMEA, e adicionar o campo personalizado à apresentação da página do tipo de registro Conta para as funções apropriadas. Em seguida, você poderá criar uma ação de workflow Atribuir um livro que faz o seguinte quando um registro de conta é atualizado:

- Avalia uma expressão para determinar o valor que é selecionado no campo Localização de vendas no registro da conta.
- Associa o registro da conta ao livro cujo nome corresponde ao valor retornado pela expressão.

### Tópicos relacionados

Consulte o seguinte tópico de informações relacionadas:

- [Criando ações de workflow: atribuir a um Livro \(na página 1645\)](#)

### Sobre o suporte de serviços da Web para livros

Os livros podem ser gerenciados através de serviços da Web. Quando os livros são ativados para sua empresa, a linguagem de descrição dos serviços da Web para livros (WSDL) está disponível para download. Para obter mais informações sobre os serviços da Web, consulte o *Oracle Web Services On Demand Guide*.

### Sobre modos de propriedade de registro

Dependendo das necessidades de negócios da empresa, talvez não convenha atribuir proprietários a registros de um determinado tipo de registro. Em vez disso, convém organizar os registros de forma que você não precise reatribuir a propriedade dos registros quando funcionários receberem outras responsabilidades ou quando equipes de vendas forem realinhadas por conta de uma alteração nos modelos de negócios. A partir da Versão 20, Oracle CRM On Demand permite a você atender a essas necessidades de negócios associando um livro personalizado principal a um registro, em vez de atribuir um proprietário ao registro. Qualquer usuário que seja membro do livro personalizado principal em um registro pode acessar e trabalhar com esse registro, desde que a função do usuário e as configurações do perfil de acesso dêem os direitos de acesso necessários ao usuário. A empresa talvez também queira configurar alguns tipos de registro para que registros desse tipo não precisem ter um proprietário atribuído ou um livro personalizado principal associado.

Oracle CRM On Demand permite configurar os seguintes modos de propriedade de registro para a maioria dos tipos de registro que usa livros:

- **Modo de usuário.** O modo de usuário é semelhante à propriedade de registro na Versão 19 e em versões anteriores de Oracle CRM On Demand. Quando um tipo de registro é configurado no modo de usuário, cada registro desse tipo deve ter um proprietário atribuído. Se o campo Livro estiver disponível na página detalhada do registro, o campo Livro exibirá o livro do usuário associado ao proprietário.

**OBSERVAÇÃO:** Registros de solicitação de serviço podem existir sem um proprietário por padrão e alguns tipos de registro, como Usuários e Produtos, não têm proprietários nos registros. A funcionalidade permaneceu inalterada desde as primeiras versões de Oracle CRM On Demand.

- **Modo de livro.** Quando um tipo de registro está configurado no modo de livro, os registros desse tipo não podem ter um proprietário atribuído. Em vez disso, um livro personalizado principal é exigido para cada registro. Qualquer usuário que seja membro do livro principal em um registro tem acesso a e pode trabalhar com o registro, desde que a função do usuário e as configurações do perfil de acesso dêem os direitos de acesso necessários ao usuário. Você só pode usar o modo de livro com tipos de registro compatíveis com livros.
- **Modo misto.** O modo misto também é conhecido como *modo de usuário ou de livro*. Quando um tipo de registro está configurado nesse modo, um registro desse tipo pode ser definido em qualquer uma das seguintes formas:
  - O registro pode existir sem um proprietário atribuído ou um livro personalizado principal associado. Os usuários podem acessar esse registro por meio da associação de membro ou da associação de um livro relacionado ao registro. Os usuários cuja função tenha a caixa de seleção *É possível ler todos os registros* marcada na Etapa 2 do Assistente de gestão de funções também podem acessar o registro.
  - O registro pode ter um proprietário atribuído.
  - O registro pode ter um livro personalizado principal associado.

**OBSERVAÇÃO:** O registro não pode ter um proprietário atribuído e um livro personalizado principal.

Você só pode usar o modo misto com tipos de registro compatíveis com livros.

**OBSERVAÇÃO:** Será necessário utilizar o modo de usuário da propriedade de registro para o tipo de registro da Transação de Amostra, porque todas as transações de amostra deverão estar relacionadas a um período de estoque de um usuário específico. Não configure modo de registro ou modo misto para o tipo de registro da Transação de Amostra.

Independentemente do modo de propriedade configurado por você para um tipo de registro, os usuários podem atribuir livros adicionais a um registro, além de vincular usuários adicionais a um registro se o tipo de registro for compatível com equipes. Um usuário que seja membro de qualquer livro atribuído a um registro pode acessar e trabalhar com o registro, desde que a função do usuário e as configurações do perfil de acesso dêem os direitos de acesso necessários ao usuário.

## Relatório

Para os tipos de registro Conta e Contato, você pode criar relatórios em tempo real e históricos com base no relacionamento entre os registros e o livro principal nos registros. Para obter mais informações sobre como gerar relatórios e registrar modos de propriedade, consulte [Sobre a visibilidade de registros no Analytics](#) (consulte [About Visibility to Records in Analytics](#) na página 870).

Os modos de propriedade do registro não afetam as regras de visibilidade dos dados que se aplicam quando você seleciona um livro no Seletor de livros no Analytics. Para obter mais informações sobre as regras de visibilidade dos dados para livros na geração de relatórios, consulte [Sobre como criar estruturas de livro](#) (consulte [Sobre a criação de estruturas de livros](#) na página 1531).

## Tipos de registro compatíveis com modos de propriedade de registro

Os modos de propriedade de registro são compatíveis com tipos de registro com suporte a livros personalizados, com as seguintes exceções:

- Alocação
- Fundo

- Relatório de Auditoria do Estoque
- Período do Estoque
- Plano de Envio de Mensagens
- Chamada Inteligente
- Solução

Você pode configurar todos os outros tipos de registro compatíveis com livros personalizados nos modos de usuário, livro ou misto. Você pode usar uma mistura dos modos de propriedade para os vários tipos de registro compatíveis com livros. Por exemplo, você pode configurar o tipo de registro Contato no modo de livro e o tipo de registro Conta no modo de usuário. Você pode alterar o modo de propriedade de registro para um tipo de registro a qualquer momento. Você configura o modo de propriedade de registro para um tipo de registro definindo os campos Proprietário e Livro no tipo de registro conforme necessário ou não necessário, como mostrado na tabela a seguir.

**OBSERVAÇÃO:** Os layouts de página para o tipo de registro devem ser configurados corretamente para o modo de propriedade de registro. Para obter mais informações, consulte [Sobre a configuração do campo e os layouts de página para modos de propriedade de registro](#) (consulte [Sobre a Configuração de campos e Apresentações de página para os Modos de propriedade de registro na página 1294](#)).

Modo de propriedade de registro	Campo Proprietário definido como obrigatório	Campo Livro definido como obrigatório	Outros detalhes da configuração	Comentários
Modo de Usuário	Sim	Não	Nenhum	Se o campo Livro estiver em um layout de registro, o campo será somente leitura e mostrará o nome do livro do usuário que é o proprietário atribuído do registro.
Modo de Livro	Não	Sim	(Opcional) Defina o campo Proprietário como somente leitura.	Se o campo Proprietário estiver presente em um layout de registro, o campo deverá estar em branco.  O campo Livro é um campo de lista de opções que contém uma lista dos livros personalizados configurados por você para a empresa.
Modo Misto	Não	Não	Nenhum	Se um livro personalizado for selecionado no campo Livro de um registro, o campo Proprietário permanecerá em branco.  Se um usuário estiver selecionado no campo Proprietário, o campo Livro será definido automaticamente como o nome do livro de usuário para o proprietário.

### Modo de propriedade de registro padrão

Para empresas existentes que foram criadas na Versão 19 ou em versões anteriores de Oracle CRM On Demand, o modo de usuário é o modo de propriedade de registro padrão, exceto para o tipo de registro

Solicitação de serviço, configurado no modo misto por padrão. Para empresas novas, o modo misto é o modo de propriedade de registro padrão para os tipos de registro compatíveis com modos de propriedade de registro.

### Valores padrão nos campos Proprietário e Livro

Quando um usuário abre uma página Novo registro, os valores nos campos Proprietário e Livro são os seguintes:

- Se o tipo de registro for configurado no modo de usuário, o campo Proprietário será preenchido automaticamente com o apelido do usuário atual. O campo Livro, se estiver presente, será preenchido automaticamente com o nome do livro do usuário para o usuário atual.
- Se o tipo de registro for configurado no modo misto, o campo Proprietário e o campo Livro não serão preenchidos.

**OBSERVAÇÃO:** Os compromissos que os usuários criam em seu calendário são uma exceção ao comportamento normal nos modos de propriedade de registro. Quando um usuário criar um compromisso no calendário do usuário, o campo Proprietário é preenchido com o nome do usuário atual, independentemente do modo de propriedade de registro.

- Se o tipo de registro estiver configurado no modo de livro, acontecerá o seguinte:
  - O campo Proprietário no novo registro não será preenchido.
  - Para o campo Livro, o valor padrão depende do livro padrão especificado para o tipo de registro no registro do usuário atual, da seguinte maneira:
    - Se um livro personalizado for especificado como o livro padrão para o tipo de registro, o campo Livro em um novo registro será automaticamente preenchido com o nome do livro padrão especificado.
    - Se um livro padrão não for especificado para o tipo de registro, ou se um livro de usuário ou Todos os livros forem especificados como livro padrão para o tipo de registro, o campo Livro não será preenchido no novo registro.

Para obter informações sobre como configurar livros padrão por tipo de registro para um usuário, consulte [Configurando livros padrão por tipo de registro para um usuário \(na página 1478\)](#).

**OBSERVAÇÃO:** Se o campo Proprietário for necessário em um layout de página e se o tipo de registro estiver no modo misto, o campo Proprietário ficará em branco por padrão quando um usuário abrir uma página Novo registro que usa esse layout de página. Para obter mais informações sobre a configuração de campos e os layouts de página nos modos de propriedade de registro, consulte [Sobre a configuração de campos e os layouts de página nos modos de propriedade de registro \(consulte Sobre a Configuração de campos e Apresentações de página para os Modos de propriedade de registro na página 1294\)](#).

### Considerações para modos de propriedade de registro

Durante a configuração do modo de propriedade de registro para um tipo de registro, considere o seguinte:

- **Gerenciador de atribuições.** O gerente de atribuições só pode reatribuir registros a usuários. Ele só poderá reatribuir registros se o tipo de registro estiver configurado no modo de usuário ou no modo misto de propriedade de registro. Se houver um livro personalizado principal atribuído ao registro antes do gerente de atribuições reatribuir o registro a um proprietário, o gerente de atribuições removerá o livro principal do registro. O gerente de atribuições não poderá reatribuir registros se o tipo de registro estiver configurado no modo de livro. Se você configurar um tipo de registro no modo de livro, será altamente recomendável inativar todos os grupos de regras para esse tipo de registro. Para obter mais informações sobre regras de atribuição, consulte [Sobre regras de atribuição \(na página 1681\)](#).
- **Trabalhando com outros aplicativos.** Os aplicativos a seguir exigem que os registros tenham um proprietário. Você não poderá usar esses aplicativos se o tipo de registro com o qual o aplicativo trabalha estiver configurado no modo de livro, e se o tipo de registro estiver configurado no modo misto, os registros deverão ter proprietários:
  - 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
- **Atualizando registros depois da alteração do modo de propriedade.** Se você alterar o modo de propriedade de registro para um tipo de registro para o modo de usuário, considere a atualização de todos os registros desse tipo para que tenham um proprietário. Do contrário, o usuário que atualizar um registro em seguida desse tipo de registro será forçado a selecionar um proprietário para o registro. Da mesma forma, se você alterar o modo de propriedade de registro para um tipo de registro para o modo de livro, considere a atualização de todos os registros desse tipo para que tenham livro personalizado principal apropriado atribuído. Do contrário, o usuário que atualizar um registro em seguida desse tipo de registro será forçado a selecionar um livro personalizado principal para o registro.

### O que acontece quando você altera o modo de propriedade de registro para um tipo de registro?

Se a empresa alterar o modo de propriedade de registro para um tipo de registro de um modo para outro, o novo modo de propriedade será aplicado a todos os registros novos desse tipo. Para registros existentes, o comportamento é o seguinte:

- **Quando o novo modo de propriedade de registro é o modo de usuário.** Acontece o seguinte quando um registro é atualizado pela primeira vez após a alteração do modo de propriedade:
    - Se o registro ainda não tiver um usuário atribuído como o proprietário, o usuário que atualizar o registro precisará selecionar um usuário no campo Proprietário.
    - Se o registro já tiver um livro personalizado principal associado, o nome do livro principal será removido do campo Livro, e o nome do livro de usuário para o novo proprietário será mostrado no campo Livro. O livro também é removido do registro e deixa de ser exibido na seção Livros da página Detalhes do registro.
  - **Quando o novo modo de propriedade de registro é o modo de livro.** Acontece o seguinte quando um registro é atualizado pela primeira vez após a alteração do modo de propriedade:
    - Se o registro ainda não tiver um livro principal associado, o usuário que atualizar o registro precisará selecionar um livro personalizado principal no campo Livro.
    - Se o registro já tiver um proprietário atribuído, acontecerá o seguinte:
      - O campo Proprietário está limpo no registro.
      - Se o tipo de registro for compatível com equipes, todos os membros da equipe, exceto o proprietário anterior do registro, permanecerão sendo os membros da equipe. O comportamento é o mesmo para os membros da equipe que forem membros de um grupo predefinido, ou seja, todos os membros do grupo, exceto o proprietário anterior do registro, continuam sendo membros da equipe. No entanto, o tipo de registro de Conta é uma exceção a esta regra. Se o ex-proprietário de uma conta for membro de um grupo predefinido, todos os membros do grupo serão removidos da equipe. Todos os membros da conta que não forem membros do grupo predefinido continuam sendo membros da equipe, como acontece com outros tipos de registro.
- OBSERVAÇÃO:** No aplicativo padrão, o proprietário anterior do registro não é retido como membro da equipe, conforme descrito aqui. No entanto, o administrador pode configurar o tipo de registro para que o proprietário anterior do registro seja retido como membro da equipe no registro. Para obter informações sobre como configurar um tipo de registro para reter o proprietário anterior como membro da equipe, consulte [Personalizando a Propriedade Anterior dos Registros Compartilhados](#) (consulte [Personalizando a Propriedade Anterior dos Registros Personalizados](#) na página 1455).
- **Quando o novo modo de propriedade de registro é o modo misto.** Acontece o seguinte quando um registro é atualizado pela primeira vez após a alteração do modo de propriedade: O comportamento também se aplica sempre que o registro é atualizado enquanto o tipo de registro está no modo misto:
    - O usuário que atualiza o registro não precisa selecionar um proprietário ou um livro principal.
    - O usuário que atualiza o registro pode selecionar um proprietário ou um livro personalizado principal para o registro, mas não ambos.

- Se um usuário atribuir um proprietário a um registro e um livro personalizado principal já estiver associado ao registro, o campo Livro será limpo no registro. O livro também é removido do registro e deixa de ser exibido na seção Livros da página Detalhes do registro.
- Se um usuário associar um livro personalizado como um livro principal no registro e o registro já tiver um proprietário atribuído, acontecerá o seguinte:
  - O campo Proprietário está limpo no registro.
  - Se o tipo de registro for compatível com equipes, todos os membros da equipe, exceto o proprietário anterior do registro, permanecerão sendo os membros da equipe. O comportamento é o mesmo para os membros da equipe que forem membros de um grupo predefinido, ou seja, todos os membros do grupo, exceto o proprietário anterior do registro, continuam sendo membros da equipe. No entanto, o tipo de registro de Conta é uma exceção a esta regra. Se o proprietário anterior de uma conta for membro de um grupo predefinido, todos os membros do grupo serão removidos do registro. Todos os membros da conta que não forem membros do grupo predefinido continuam sendo membros da equipe, como acontece com outros tipos de registro.

### O que acontece se os registros são atualizados por meio da funcionalidade Atualização em massa?

A funcionalidade Atualização em massa, compatível apenas com determinados tipos de registro, permite que os usuários atualizem campos no grupo de registros nas páginas de lista. Quando um usuário utiliza a funcionalidade Atualização em massa para atualizar um grupo de registros, o usuário não é forçado a fornecer valores para nenhum campo obrigatório com registros nulos. Por isso, se um usuário atualizar um grupo de registros depois do modo de propriedade de registro para o tipo de registro ser alterado, o usuário não será forçado a selecionar um proprietário ou um livro personalizado principal nos registros atualizados pelo usuário, mesmo se o novo modo de propriedade de registro exigir que os registros tenham um proprietário ou um livro personalizado principal.

### Modos de propriedade de registro e tarefas geradas automaticamente

Os modos de propriedade de registro afetam a propriedade das tarefas geradas automaticamente por Oracle CRM On Demand, como as tarefas geradas pelas ações Criar tarefa nas regras de workflow e as tarefas geradas pelos estágios de vendas nos processos de vendas.

#### Considerações para tarefas geradas

Durante a geração de tarefas, Oracle CRM On Demand considera o seguinte:

- A opção selecionada no campo Proprietário da ação de workflow ou da tarefa do estágio de vendas
  - Os valores nos campos Proprietário e Livro do registro de origem se houver algum valor nesses campos
- OBSERVAÇÃO:** O registro de origem para uma tarefa do estágio de vendas é a oportunidade a partir da qual o processo de vendas é acessado ou, em alguns casos, a conta vinculada à oportunidade. O registro de origem para uma ação de workflow é o registro que aciona a regra de workflow.
- O modo de propriedade do registro do tipo de registro Atividade

### Como Oracle CRM On Demand atribui proprietários e livros personalizados principais a tarefas geradas

Oracle CRM On Demand pode atribuir um proprietário ou um livro personalizado principal a uma tarefa gerada automaticamente, mas não ambos. Oracle CRM On Demand pode atribuir uma das seguintes opções como o proprietário de uma tarefa gerada automaticamente:

- Um dos seguintes usuários:
  - O proprietário de um registro de origem
  - O gerente do proprietário de um registro de origem
  - Um usuário com uma função de equipe ou uma função de usuário da equipe

**OBSERVAÇÃO:** *Funções de equipe* são as funções que descrevem as partes realizadas pelos usuários dentro de uma equipe em um registro. *Funções de usuário da equipe* são as funções de Oracle CRM On Demand atribuídas a todos os usuários em Oracle CRM On Demand, inclusive os usuários membros de equipes em registros. Cada membro de uma equipe em um registro de origem pode ter uma função de equipe, bem como uma função de usuário da equipe.

- Para tarefas geradas por uma ação de workflow, o proprietário especificado na ação de workflow

Oracle CRM On Demand pode atribuir uma das seguintes opções como o livro personalizado principal para uma tarefa gerada automaticamente:

- O livro personalizado principal associado a um registro de origem
- O livro personalizado padrão para uma das seguintes opções:
  - O proprietário de um registro de origem
  - O gerente do proprietário de um registro de origem
  - Um usuário com uma função de equipe ou uma função de usuário da equipe

O *livro padrão* do usuário para a tarefa é determinado da seguinte forma:

- Se um livro personalizado padrão que puder conter dados estiver associado ao tipo de registro Atividade no registro do usuário, esse livro será o padrão.

**OBSERVAÇÃO:** Os livros padrão para tipos de registro são especificados na seção Livro padrão por tipo de registro da página Usuário - Detalhes.

- Se o livro padrão para o tipo de registro Atividade no registro do usuário não for especificado e um livro personalizado padrão que puder conter dados estiver especificado no campo Livro padrão no registro do usuário, o livro especificado no campo Livro padrão do registro do usuário será o padrão.

**OBSERVAÇÃO:** O livro padrão deve ser um livro personalizado. Oracle CRM On Demand não pode atribuir um livro de usuário como sendo o livro principal para uma tarefa. Além disso, o livro personalizado padrão deve ser um livro capaz de conter dados.

Se um proprietário apropriado ou um livro personalizado principal capaz de conter dados não puder ser identificado, Oracle CRM On Demand não irá gerar a tarefa. A tabela a seguir mostra como Oracle CRM On Demand determina qual proprietário ou livro personalizado principal deve ser atribuído a uma tarefa gerada.

Opção Proprietário na ação de workflow ou na tarefa do estágio de vendas	Registro de origem: proprietário ou livro personalizado principal	Tipo de registro da atividade: modo de usuário	Tipo de registro da atividade: modo de livro	Tipo de registro da atividade: modo misto
Proprietário do registro de origem	Proprietário	O proprietário do registro de origem é o proprietário da tarefa.	Se o proprietário do registro de origem tiver um livro padrão, Oracle CRM On Demand atribuirá esse livro como o livro principal para a tarefa.  Se o proprietário do registro de origem não tiver um livro padrão, a tarefa não será criada. Nenhuma mensagem de erro é retornada.	O proprietário do registro de origem é o proprietário da tarefa.

Opção Proprietário na ação de workflow ou na tarefa do estágio de vendas	Registro de origem: proprietário ou livro personalizado principal	Tipo de registro da atividade: modo de usuário	Tipo de registro da atividade: modo de livro	Tipo de registro da atividade: modo misto
Proprietário do registro de origem	Livro personalizado principal	A tarefa não é criada. Nenhuma mensagem de erro é retornada.	O livro personalizado principal do registro de origem é atribuído como o livro principal para a tarefa.	O livro personalizado principal do registro de origem é atribuído como o livro principal para a tarefa.
Proprietário do registro de origem	Nenhum proprietário e nenhum livro personalizado principal	A tarefa não é criada. Nenhuma mensagem de erro é retornada.	A tarefa não é criada. Nenhuma mensagem de erro é retornada.	A tarefa não é criada. Nenhuma mensagem de erro é retornada.
Gerente do proprietário do registro de origem	Proprietário	<p>Se o proprietário do registro de origem tiver um gerente, o gerente será o proprietário da tarefa.</p> <p>Se o proprietário do registro de origem não tiver um gerente, o comportamento será o seguinte:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Para processos de vendas, o proprietário do registro de origem é o proprietário da tarefa.</li> <li>■ Para ações de workflow, a tarefa não é criada e nenhuma mensagem de erro é retornada.</li> </ul>	Para obter informações sobre o comportamento nesse caso, consulte a segunda tabela neste tópico.	<p>Se o proprietário do registro de origem tiver um gerente, o gerente será o proprietário da tarefa.</p> <p>Se o proprietário do registro de origem não tiver um gerente, o comportamento será o seguinte:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Para processos de vendas, o proprietário do registro de origem é o proprietário da tarefa.</li> <li>■ Para ações de workflow, a tarefa não é criada e nenhuma mensagem de erro é retornada.</li> </ul>
Gerente do proprietário do registro de origem	Livro personalizado principal	A tarefa não é criada. Nenhuma mensagem de erro é retornada.	A tarefa não é criada. Nenhuma mensagem de erro é retornada.	A tarefa não é criada. Nenhuma mensagem de erro é retornada.
Gerente do proprietário do registro de origem	Nenhum proprietário e nenhum livro personalizado principal	A tarefa não é criada. Nenhuma mensagem de erro é retornada.	A tarefa não é criada. Nenhuma mensagem de erro é retornada.	A tarefa não é criada. Nenhuma mensagem de erro é retornada.

Opção Proprietário na ação de workflow ou na tarefa do estágio de vendas	Registro de origem: proprietário ou livro personalizado principal	Tipo de registro da atividade: modo de usuário	Tipo de registro da atividade: modo de livro	Tipo de registro da atividade: modo misto
Função de equipe ou função de usuário da equipe	Um ou mais membros da equipe têm a função	O membro da equipe é o proprietário da tarefa. Uma tarefa é gerada para cada membro da equipe que tenha a função especificada.	Se o membro da equipe tiver um livro padrão, Oracle CRM On Demand atribuirá esse livro como o livro principal para a tarefa.  Se o membro da equipe não tiver um livro padrão, a tarefa não será criada. Nenhuma mensagem de erro é retornada.	O membro da equipe é o proprietário da tarefa. Uma tarefa é gerada para cada membro da equipe que tenha a função especificada.
Função de equipe ou função de usuário da equipe	Nenhum membro da equipe tem a função	Para ações de workflow, a tarefa não é criada e nenhuma mensagem de erro é retornada.  Para processos de vendas, se a oportunidade de origem tiver um proprietário, o proprietário da oportunidade será o proprietário da tarefa. Se a oportunidade de origem não tiver um proprietário, a tarefa não será criada e nenhuma mensagem de erro será retornada.	Para ações de workflow, a tarefa não é criada e nenhuma mensagem de erro é retornada.  Para processos de vendas, se o proprietário da oportunidade de origem tiver um livro padrão, o livro padrão será atribuído à tarefa. Se o proprietário da oportunidade de origem não tiver um livro padrão, a tarefa não será criada e nenhuma mensagem de erro será retornada.	Para ações de workflow, a tarefa não é criada e nenhuma mensagem de erro é retornada.  Para processos de vendas, se a oportunidade de origem tiver um proprietário, o proprietário da oportunidade será o proprietário da tarefa. Se a oportunidade de origem não tiver um proprietário, a tarefa não será criada e nenhuma mensagem de erro será retornada.

Opção Proprietário na ação de workflow ou na tarefa do estágio de vendas	Registro de origem: proprietário ou livro personalizado principal	Tipo de registro da atividade: modo de usuário	Tipo de registro da atividade: modo de livro	Tipo de registro da atividade: modo misto
Usuário específico	Não aplicável	O usuário especificado é o proprietário da tarefa.	Se o usuário especificado tiver um livro padrão, Oracle CRM On Demand atribuirá esse livro como o livro principal para a tarefa.  Se o usuário especificado não tiver um livro padrão, a tarefa não será criada. Nenhuma mensagem de erro é retornada.	O usuário especificado é o proprietário da tarefa.

A tabela a seguir mostra como Oracle CRM On Demand determina qual proprietário ou livro personalizado principal deve ser atribuído a uma tarefa gerada nas seguintes circunstâncias:

- A opção no campo Proprietário da tarefa do estágio de vendas ou da ação de workflow é definida como o gerente do proprietário do registro de origem
- O registro de origem tem um proprietário
- O tipo de registro Atividade é configurado no modo de livro

Proprietário tem um gerente	Gerente tem um livro personalizado padrão que pode conter dados	Proprietário tem um livro personalizado padrão que pode conter dados	Comportamento de Processo de Vendas	Comportamento do Workflow
Sim	Sim	Não aplicável	Oracle CRM On Demand atribui o livro padrão do gerente como o livro principal para a tarefa.	Oracle CRM On Demand atribui o livro padrão do gerente como o livro principal para a tarefa.
Sim	Não	Sim	Oracle CRM On Demand atribui o livro padrão do proprietário do registro de origem como o livro principal para a tarefa.	A tarefa não é criada. Nenhuma mensagem de erro é retornada.

Proprietário tem um gerente	Gerente tem um livro personalizado padrão que pode conter dados	Proprietário tem um livro personalizado padrão que pode conter dados	Comportamento de Processo de Vendas	Comportamento do Workflow
Não	Não aplicável	Sim	Oracle CRM On Demand atribui o livro padrão do proprietário do registro de origem como o livro principal para a tarefa.	A tarefa não é criada. Nenhuma mensagem de erro é retornada.
Não	Não aplicável	Não	A tarefa não é criada. Nenhuma mensagem de erro é retornada.	A tarefa não é criada. Nenhuma mensagem de erro é retornada.

### Sobre como importar livros e atribuições de livro

Você pode importar os seguintes registros relacionados ao livro para Oracle CRM On Demand:

- **Livros.** Para obter informações sobre como importar registros de livro, consulte Campos de livro: Preparação de importação (consulte [Campos de livro: preparação para importação](#) na página 1814).
- **Usuários do livro.** Você pode importar registros de usuário do livro para associar usuários a livros personalizados. Para obter informações sobre como importar registros de usuário do livro, consulte Campos de usuário do livro: Preparação de importação (consulte [Campos de usuário do livro: preparação para importação](#) na página 1812).
- **Livros da conta.** Você pode importar registros de livro contábil para atribuir livros a contas. Para obter informações sobre como importar registros de livro contábil, consulte Campos de livro contábil: Preparação de importação (consulte [Campos de livro contábil: preparação para importação](#) na página 1783).
- **Livros do contato.** Você pode importar registros de livro de contato para atribuir livros a contatos. Para obter informações sobre como importar registros de livro de contato, consulte Campos de registro de contato: Preparação de importação (consulte [Campos de livro de contato: preparação para importação](#) na página 1828).

**OBSERVAÇÃO:** Para importar os registros dos livros de contato ou dos livros contábeis, sua função deverá incluir o privilégio Gerenciar livros futuros.

Ao importar registros para atribuir livros a contas e contatos, você pode especificar uma data de início e uma data de término para cada atribuição de livro. Você também poderá usar o campo Indicador principal futuro para especificar se o livro atribuído a uma conta ou a um contato deve se tornar o livro principal para essa conta ou esse contato quando a atribuição ficar ativa. Para obter mais informações sobre atribuições de livro baseadas em hora, consulte [Sobre atribuições de livro baseadas em hora \(na página 1545\)](#).

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- Cenário da utilização de livros para gerenciar territórios de vendas (consulte [Cenário para usar livros a fim de gerenciar territórios de vendas](#) na página 1547)
- Exemplo de utilização de livros para gerenciar territórios de vendas (consulte [Exemplo de como usar livros a fim de gerenciar territórios de vendas](#) na página 1548)

## Sobre atribuições de livro baseadas em hora

Você pode gerenciar atribuições de livro para contas e contatos importando registros de livro contábil e registros de livro de contato. Você pode especificar uma data de início e uma data de término para cada atribuição de livro importada. Se você não especificar uma data de início para uma atribuição de livro, a atribuição se tornará ativa imediatamente. Você também poderá usar o campo Indicador principal futuro para especificar se o livro atribuído a uma conta ou a um contato deve se tornar o livro principal para essa conta ou esse contato quando a atribuição de livro ficar ativa.

**OBSERVAÇÃO:** Para importar os registros dos livros de contato ou dos livros contábeis, sua função deverá incluir o privilégio Gerenciar livros futuros.

### Atualizações para atribuições de livro contábil e de contatos

O procedimento de atribuição de livro é executado periodicamente para examinar todas as atribuições de livro para contas e contatos e atribuí-las conforme necessário. Para determinar quando o procedimento de atribuição de conta será programado para execução na instância de Oracle CRM On Demand, entre em contato com Oracle CRM On Demand Customer Care.

O procedimento book-assignment atualiza as atribuições de livro para contas e contatos da seguinte forma:

- **Ativa atribuições de livro.** Se a data de início de uma atribuição de livro chegar e a atribuição ainda não estiver ativa, a atribuição se tornará ativa. Quando uma atribuição de livro se torna ativa, os usuários membros desse livro têm acesso à conta ou ao contato por meio da associação desse livro.

Por exemplo, convém importar um registro de livro contábil que atribua Livro A à Conta 1 com uma data de início de 1º de janeiro do ano seguinte. A atribuição do livro A na conta 1 se tornará ativa na primeira vez em que o procedimento de atribuição de livro for executado depois do início em 1º de janeiro do ano seguinte.
- **Determina se um livro é o livro principal.** Se o campo Indicador principal futuro estiver definido como S para uma atribuição de livro e a atribuição estiver sendo ativada, o livro se tornará o livro principal para a conta ou o contato.

Por exemplo, suponhamos que o Livro A seja atualmente o livro principal da Conta 1. Convém importar um registro de livro contábil que atribua Livro B à Conta 1 com uma data de início de 1º de janeiro do ano seguinte e com o campo Indicador principal futuro definido como S. Na primeira vez em que o procedimento de atribuição do livro for executado depois do início em 1º de janeiro do ano seguinte, a atribuição do Livro B para a Conta 1 se tornará ativa e o Livro B se tornará o livro principal da Conta 1. O Livro A deixa de ser o livro principal da Conta 1. No entanto, a atribuição do Livro A para a Conta 1 continua ativa a menos que a data de término para a atribuição esteja no passado quando o procedimento book-assignment é executado.
- **Resolve conflitos caso mais de um livro seja especificado como o livro principal.** Se várias atribuições de livro para uma conta ou um contato tiverem a mesma data de início e também o campo Indicador principal futuro definido como S, acontecerá o seguinte quando a data de início das atribuições chegar:

  - Todas as atribuições de livro se tornam ativas.
  - A primeira atribuição de livro que se torna ativa passa a ser o livro principal do registro.
  - Se houver um livro principal existente para o registro, esse livro não será mais o livro principal do registro, mas a atribuição de livro continuará ativa a menos que a data de término da atribuição de livro esteja no passado.

Por exemplo, suponhamos que o Livro A seja atualmente o livro principal da Conta 1. Convém importar dois registros de livro contábil para a Conta 1. Um dos registros atribui o Livro B à Conta 1 e o outro atribui o Livro C à Conta 1. Ambas as atribuições têm a mesma data de início de 1º de janeiro do ano seguinte e o campo Indicador principal futuro definido como S. Na primeira vez em que o procedimento de atribuição do livro for executado depois do início em 1º de janeiro do ano seguinte, as atribuições do Livro B e do Livro C para a Conta 1 se tornarão ativas e a atribuição processada primeiro se tornará o livro principal da Conta 1. O Livro A deixa de ser o livro principal da Conta 1. No entanto, a atribuição do Livro A para a Conta 1 continua ativa a menos que a data de término para a atribuição esteja no passado quando o procedimento book-assignment é executado.

- **Desativa atribuições de livro e remove livros principais conforme necessário.** Se a data de término de um registro de atribuição de livro estiver no passado, a atribuição será inativada e o livro será removido do registro. Além disso, se o livro for o livro principal da conta ou do contato, o livro não será mais o livro principal da conta ou do contato.

Por exemplo, suponhamos que o Livro A seja atualmente o livro principal da Conta 1. A data de término da atribuição de livro é 31 de dezembro deste ano. Na primeira vez em que o script de atribuição do livro for executado depois do início em 1º de janeiro do ano seguinte, a atribuição de livro se tornará inativa e o Livro A será removido da posição de livro principal da Conta 1.

Quando uma atribuição de livro se torna inativa, o relacionamento entre o livro e a conta ou o contato é encerrado, e o livro é removido da conta ou do contato. Os usuários não têm mais acesso à conta ou ao contato por meio da associação desse livro. No entanto, usuários com acesso à conta ou ao contato por meio de outro livro ou de outros componentes de access-control, como associação da equipe, ainda podem acessar o registro.

Você não pode alterar o procedimento book-assignment.

### Exemplo de uma atribuição de livro baseada em hora

Como um exemplo de uma atribuição de livro baseada em hora, considere o seguinte: o Livro A não está atribuído à Conta 1 no momento. Em 1º de dezembro deste ano, importe um registro de livro contábil que atribua Livro A à Conta 1. A atribuição de livro tem uma data de início de 1º de janeiro do ano seguinte e uma data de término de 31 de março do mesmo ano. O procedimento book-assignment ativa e desativa a atribuição de livro da seguinte forma:

- Antes da primeira vez em que o procedimento de atribuição de livro for executado depois do início em 1º de janeiro do ano seguinte, a atribuição do Livro A à Conta 1 permanecerá inativa e o Livro A não será exibido na seção de informações relacionadas aos Livros da página detalhada da Conta 1.
- Na primeira vez em que o procedimento de atribuição de livro for executado depois do início em 1º de janeiro do ano seguinte, o procedimento de atribuição de livro ativará a atribuição de livro. Quando isso acontece, o Livro A é exibido na seção de informações relacionadas Livros da página de detalhes da Conta 1.
- Na primeira vez em que o procedimento atribuição de livro for executado depois do final em 31 de março do ano seguinte, o procedimento de atribuição de livro desativará a atribuição de livro. Quando isso acontece, o Livro A deixa de ser exibido na seção de informações relacionadas Livros da página de detalhes da Conta 1.

### Restrições durante a especificação das datas de início e de término para atribuições de livro

Ao especificar as datas de início e de término para atribuições de livro, observe as seguintes restrições:

- Se você especificar uma data de início e uma data de término, a data de início deverá ser anterior à data de término.
- Se você não especificar uma data de início, a atribuição se tornará ativa no momento em que for adicionada a Oracle CRM On Demand.
- Se você não especificar uma data de término, a atribuição de livro permanecerá ativa a menos que o livro seja removido do registro.
- Se você especificar uma data de término e não uma data de início, a atribuição de livro se tornará ativa imediatamente, continuando assim até a data de término ser atingida ou a atribuição de livro ser removida do registro, o que acontecer primeiro.

Por exemplo, convém importar um registro de livro contábil que atribua Livro A à Conta 1 e que não tenha uma data de início e uma data de término. Nesse caso, a atribuição de livro se torna ativa imediatamente e jamais fica inativa por conta do procedimento book-assignment porque a atribuição de livro não tem uma data de término. No entanto, você pode remover o Livro A da Conta 1 por meio da interface do usuário.

**OBSERVAÇÃO:** Uma conta pode ter vários livros atribuídos simultaneamente, com datas de início e datas de término iguais ou diferentes para cada atribuição de livro. Da mesma forma, um contato pode ter vários livros atribuídos simultaneamente, com datas de início e datas de término iguais ou diferentes para cada atribuição de livro.

Você pode ver as datas de início e de término nos detalhes da atribuição de livro na interface do usuário em Oracle CRM On Demand, mas não pode alterar essas datas na interface do usuário.

### Sobre como atualizar atribuições de livro existentes

Se você importar um registro para atribuir um livro a uma conta ou a um contato e o livro já tiver sido atribuído à conta ou ao contato, o registro de atribuição de livro existente em Oracle CRM On Demand será atualizado com os valores do registro importado. Você também pode substituir um valor existente nos campos Data de início ou Data de término importando um valor em branco. Por exemplo, suponhamos que o Livro A já esteja atribuído à Conta 1. A atribuição tem uma data de início passada e uma data de término futura. Você pode importar um registro de livro contábil para o Livro A e a Conta 1 que tenha a mesma data de início da atribuição existente, mas nenhuma data de término. Nesse caso, a atribuição existente é atualizada e a data de término é removida.

### Critérios para atualizar atribuições de livro ativas

Se uma atribuição de livro existente já estiver ativa, os períodos ativos para a atribuição existente e o registro importado por você deverão se sobrepor ou ser contíguos. As datas de início e de término de um registro importado por você para atualizar uma atribuição de livro ativa devem atender aos seguintes critérios:

- Se a atribuição existente não tiver uma data de término, a data de início no registro importado por você não deverá ser uma data futura.
- A data de início no registro importado por você não deve ser mais de 7 dias depois da data de término da atribuição existente.

Se esses critérios não forem atendidos, a atribuição de livro ativo existente não será atualizada.

### Critérios para atualizar atribuições de livro futuras

Se você importar um registro para atribuir um livro a uma conta ou a um contato e já houver um registro de atribuição de livro com uma data de início futura para o mesmo livro e a mesma conta ou contato, a data de término da atribuição importada por você não deverá ter mais de 7 dias antes da data de início do registro de atribuição existente. Por exemplo, se já houver um registro para atribuir o Livro A à Conta 1 em 1º de fevereiro do ano seguinte e você quiser alterar a data de início da atribuição para 1º de janeiro do ano seguinte, a data de término do registro importado por você não deverá ser anterior a 25 de janeiro do ano seguinte. Se a data de término do registro de atribuição importado por você for 24 de janeiro ou anterior, haverá falha na importação do registro e uma mensagem de erro será retornada para indicar que o registro já existe.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- Sobre a importação de livros e atribuições de livro (consulte [Sobre como importar livros e atribuições de livro](#) na página 1544)
- Cenário da utilização de livros para gerenciar territórios de vendas (consulte [Cenário para usar livros a fim de gerenciar territórios de vendas](#) na página 1547)
- Exemplo de utilização de livros para gerenciar territórios de vendas (consulte [Exemplo de como usar livros a fim de gerenciar territórios de vendas](#) na página 1548)

## Cenário para usar livros a fim de gerenciar territórios de vendas

Esse cenário dá um exemplo de como a empresa pode usar livros personalizados. Nesse cenário, os livros personalizados são usados para gerenciar territórios de vendas. Convém usar a funcionalidade dos livros personalizados de maneira diferente, dependendo do modelo de negócios.

A empresa organiza as contas geograficamente e atribui grupos de representantes de vendas para trabalhar com as contas em cada área geográfica ou território. Além disso, você talvez queira reatribuir representantes de um território a um outro por vários motivos. Quando essas reatribuições acontecerem, você deverá realinhar os relacionamentos entre representantes de vendas e territórios. Com menos frequência, uma conta é realocada de um território para outro. Quando essa realocação acontecer, você deverá realinhar os relacionamentos entre

contas e territórios. Um exemplo de configuração de livros, usuários e contas para oferecer suporte a esse cenário é mostrado em Exemplo de como usar livros para gerenciar territórios de vendas (consulte [Exemplo de como usar livros a fim de gerenciar territórios de vendas](#) na página 1548).

## **Exemplo de como usar livros a fim de gerenciar territórios de vendas**

Este tópico mostra um exemplo de como usar livros personalizados para gerenciar territórios de vendas. Convém usar a funcionalidade dos livros personalizados de maneira diferente, dependendo do modelo de negócios. O exemplo nesse tópico oferece suporte ao cenário descrito em [Cenário para usar livros a fim de gerenciar territórios de vendas \(na página 1547\)](#).

### ***Para usar livros a fim de gerenciar territórios de vendas***

- 1** Crie ou importe os livros personalizados que você deseja que representem os territórios de vendas.  
Para obter informações sobre como criar livros, consulte Criando livros e hierarquias de livro (consulte [Criando livros e hierarquias de livros](#) na página 1555). Para obter informações sobre como importar livros, consulte Campos de livro: Preparação de importação (consulte [Campos de livro: preparação para importação](#) na página 1814).
- 2** Associe os representantes de vendas aos livros de território apropriados.  
Você pode associar usuários a livros diretamente em Oracle CRM On Demand, ou importar registros de usuário do livro. Para obter informações sobre como associar usuários a livros, consulte [Associando usuários a livros \(na página 1557\)](#). Para obter informações sobre como importar registros de usuário do livro, consulte Campos de usuário do livro: Preparação de importação (consulte [Campos de usuário do livro: preparação para importação](#) na página 1812).
- 3** Configure o tipo de registro Conta no modo de livro.  
Para obter informações sobre como configurar modos de propriedade de registro, consulte [Configurando modos de propriedade de registro \(na página 1554\)](#).
- 4** Importe os registros de livro contábil necessários para atribuir os livros de território apropriados às contas.  
Use a data de início em cada registro de livro contábil para especificar a data quando a atribuição deve entrar em vigor, ou seja, a data a partir da qual você deseja que os representantes de vendas tenham acesso aos registros de conta nos territórios. Se quiser, você também poderá especificar a data quando cada atribuição de livro deve terminar.  
Para obter mais informações sobre como importar registros de atribuição do livro, consulte os seguintes tópicos:
  - Campos de livro contábil: Preparação de importação (consulte [Campos de livro contábil: preparação para importação](#) na página 1783)
  - Sobre a importação de livros e atribuições de livro (consulte [Sobre como importar livros e atribuições de livro](#) na página 1544)
  - Sobre atribuições de livro baseadas em tempo (consulte [Sobre atribuições de livro baseadas em hora](#) na página 1545)

Depois de importar os registros de livro contábil e o procedimento book-assignment ativar as atribuições na data de início especificada, os representantes de vendas poderão acessar os registros nos territórios.

Se os representantes de vendas forem reatribuídos de um território para outro, você deverá realinhar os relacionamentos entre os representantes de vendas e os territórios.

### ***Para realinhar o relacionamento entre um representante de vendas e um território***

- Atualize o registro de usuário para o representante de vendas da seguinte forma:

- Se o representante de vendas for atribuído a um novo território, adicione o livro do território ao registro do usuário.
- Se o representante de vendas não estiver mais atribuído a um território, remova o livro do registro do usuário.

Você pode atualizar o registro do usuário diretamente em Oracle CRM On Demand, ou importar registros de usuário do livro. Para obter informações sobre como associar usuários a livros, consulte [Associando usuários a livros \(na página 1557\)](#). Para obter informações sobre como importar registros de usuário do livro, consulte Campos de usuário do livro: Preparação de importação (consulte [Campos de usuário do livro: preparação para importação](#) na página 1812).

Se as contas forem realocadas de um território para outro, você deverá realinhar os relacionamentos entre as contas e os territórios.

#### **Para realinhar o relacionamento entre uma conta e um território**

- Atualize o registro contábil da seguinte forma:
  - Adicione o novo livro de território à conta.
  - Remova o livro de território anterior do registro de usuário.

Você pode atualizar o registro contábil diretamente em Oracle CRM On Demand, ou importar registros de livro contábil. Para obter informações sobre como atribuir registros a livros, consulte [Atribuindo registros a livros \(na página 1564\)](#). Para obter informações sobre como importar registros de livro contábil, consulte Campos de livro contábil: Preparação de importação (consulte [Campos de livro contábil: preparação para importação](#) na página 1783).

### **Processo de configuração de livros**

Para configurar livros para sua empresa, realize as seguintes tarefas:

- 1 Entre em contato com o Oracle CRM On Demand Customer Care e peça a ativação do recurso de livros para sua empresa.  
Quando o Oracle CRM On Demand Customer Care ativar o recurso de livros para sua empresa, vários controles serão disponibilizados no Oracle CRM On Demand. Para obter informações sobre como verificar se esses controles estão disponíveis e saber se a função Administrador foi configurada para usar livros, consulte Verificando a configuração do livro para a função Administrador (consulte [Verificando a configuração de livros para a função de administrador](#) na página 1550).
- 2 Crie sua estrutura de livros.  
Para obter instruções sobre como criar sua estrutura de livros, consulte [Sobre a criação de estruturas de livros \(na página 1531\)](#).
- 3 (Opcional) Crie tipos de livro e funções de usuário de livro.  
Para obter mais informações, consulte [Criando tipos de livro e funções de usuário de livro \(na página 1554\)](#).
- 4 (Opcional) Configure o modo de propriedade de registro para os tipos de registro.  
Para obter mais informações, consulte Sobre os modos de propriedade de registro (consulte [Sobre modos de propriedade de registro](#) na página 1534) e Configurando os modos de propriedade de registro (consulte [Configurando modos de propriedade de registro](#) na página 1554).
- 5 Crie os livros e as hierarquias de livros.  
Para obter mais informações, consulte [Criando livros e hierarquias de livros \(na página 1555\)](#).
- 6 Associe usuários a livros.  
Para obter mais informações, consulte [Associando usuários a livros \(na página 1557\)](#).
- 7 Ative livros para sua empresa.  
Para obter mais informações, consulte [Ativando livros para sua empresa \(na página 1560\)](#).

**8** Ative livros para usuários e funções de usuário.

Para obter mais informações, consulte [Ativando livros para usuários e funções de usuário](#) (consulte [Ativando livros para usuários e funções do usuário](#) na página 1561).

**Tópicos relacionados**

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a livros e estruturas de livros:

- [Gerenciamento de Livros](#) (consulte [Book Management](#) na página 1527)
- [Sobre o suporte de serviços da Web para livros](#) (na página 1534)
- [Sobre a importação de livros e atribuições de livro](#) (consulte [Sobre como importar livros e atribuições de livro](#) na página 1544)
- [Sobre atribuições de livro baseadas em tempo](#) (consulte [Sobre atribuições de livro baseadas em hora](#) na página 1545)
- [Cenário da utilização de livros para gerenciar territórios de vendas](#) (consulte [Cenário para usar livros a fim de gerenciar territórios de vendas](#) na página 1547)
- [Exemplo de utilização de livros para gerenciar territórios de vendas](#) (consulte [Exemplo de como usar livros a fim de gerenciar territórios de vendas](#) na página 1548)
- [Adicionando livros a apresentações de página de detalhes do registro](#) (na página 1563)
- [Atribuindo registros a livros](#) (na página 1564)
- [Página de Hierarquia de Livros](#) (consulte [Página Hierarquia de livros](#) na página 1566)
- [Campos de Livro](#) (consulte [Campos do livro](#) na página 1567)

**Verificando a configuração de livros para a função de administrador**

Para ativar o recurso Livro para sua empresa, a equipe de Atendimento ao cliente faz o seguinte:

- Concede o privilégio Gerenciar livros e acesso aos livros à função do administrador
- Configura o perfil de acesso para o administrador a fim de permitir acesso aos livros

O procedimento a seguir descreve como verificar se a função do administrador está configurada para livros.

***Para verificar se a função do administrador está configurada para livros***

- 1 Faça login no Oracle CRM On Demand como um usuário com a função Administrador.
- 2 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 3 Na seção Controles de gerenciamento e acesso de usuário da página inicial de administração, clique no link Controles de gerenciamento e acesso de usuário.
- 4 Na seção Gestão de funções, clique no link Gestão de funções.
- 5 Na lista Idioma de tradução, selecione o idioma principal de sua empresa.
- 6 Clique no link Editar para a função Administrador.
- 7 No Assistente de gestão de funções, vá até a Etapa 2, Acesso ao tipo de registro, e verifique se o acesso aos registros de livro é igual ao que aparece na tabela a seguir.

A tabela a seguir mostra o acesso ao registro de livro que é necessário para a função Administrador.

Tipo de Registro	Possui acesso?	É possível criar?	Pode ler todos os registros?
Livros	Selecionado	Selecionado	Selecionado

- 8 Vá até a Etapa 4, Privilégios, e verifique se o privilégio Gerenciar livros está selecionado.  
A tabela a seguir descreve o privilégio Gerenciar livros.

Categoria	Privilégio	Descrição
Admin: usuários e controles de acesso	Gerenciar Livros	Gerencia o acesso ao livro, atribui dados em massa aos livros e define os workflows relacionados ao livro

**OBSERVAÇÃO:** um usuário cuja função inclua os privilégios Gerenciar livros e Gerenciar funções e acesso pode conceder o privilégio Gerenciar livros a outras funções de usuário. Assim como acontece na maioria das tarefas de administração, é recomendável conceder o privilégio Gerenciar livros somente a administradores de empresa.

- 9 Volte à página Controles de gerenciamento e acesso de usuário.
- 10 Na seção Gerenciamento de perfil de acesso, clique no link Perfis de acesso.
- 11 Na lista suspensa Idioma de tradução, selecione o idioma principal de sua empresa.
- 12 Verifique se as configurações dos perfis de acesso estão corretas do seguinte modo:
  - a Clique no link Editar para Perfil de acesso padrão do administrador e verifique se as configurações coincidem com as mostradas na tabela a seguir.
  - b Clique no link Editar relacionado ao Perfil de acesso de proprietário do administrador e verifique se as configurações coincidem com as mostradas na tabela a seguir.

A tabela a seguir mostra as configurações necessárias para que os usuários com a função Administrador possam gerenciar livros no Oracle CRM On Demand.

Tipo de Registro	Registro Relacionado	Perfil de acesso padrão do administrador	Perfil de acesso de proprietário do administrador
Conta	Livros	Completo	Completo
Credencial*	Livros	Completo	Completo
Atividade	Livros	Completo	Completo
Alocação*	Livros	Completo	Completo
Aplicativo*	Livros	Completo	Completo
Livros	Não aplicável	Leitura/Edição/Exclusão	Leitura/Edição/Exclusão
Livros	Sublivros	Exibir	Exibir
Livros	Usuário	Completo	Completo
Plano Comercial*	Livros	Completo	Completo
Campanha	Livros	Completo	Completo
Certificação*	Livros	Completo	Completo
Contato	Livros	Completo	Completo
Curso*	Livros	Completo	Completo

Tipo de Registro	Registro Relacionado	Perfil de acesso padrão do administrador	Perfil de acesso de proprietário do administrador
Objetos Personalizados	Livros	Completo	Completo
Registro de Negócio*	Livros	Completo	Completo
Concessionária*	Livros	Completo	Completo
Evento*	Livros	Completo	Completo
Exame*	Livros	Completo	Completo
Conta Financeira*	Livros	Completo	Completo
Plano Financeiro*	Livros	Completo	Completo
Fundo*	Livros	Completo	Completo
Família*	Livros	Completo	Completo
Relatório de Auditoria do Estoque*	Livros	Completo	Completo
Período do Estoque*	Livros	Completo	Completo
Lead	Livros	Completo	Completo
Solicitações MDF*	Livros	Completo	Completo
Plano de Envio de Mensagens*	Livros	Completo	Completo
Objetivo*	Livros	Completo	Completo
Oportunidade	Livros	Completo	Completo
Parceiro*	Livros	Completo	Completo
Apólice*	Livros	Completo	Completo
Carteira*	Livros	Completo	Completo
Programa*	Livros	Completo	Completo
Lote de Amostra*	Livros	Completo	Completo
Transação de Amostra*	Livros	Completo	Completo

Tipo de Registro	Registro Relacionado	Perfil de acesso padrão do administrador	Perfil de acesso de proprietário do administrador
Solicitação de Serviço	Livros	Completo	Completo
Chamada Inteligente*	Livros	Completo	Completo
Solução	Livros	Completo	Completo
Veículo*	Livros	Completo	Completo

**OBSERVAÇÃO:** tipos de registro marcados com um asterisco (\*) não estão disponíveis na edição padrão do Oracle CRM On Demand. As configurações de acesso desses tipos de registro são relevantes apenas quando os tipos de registro estão disponíveis.

A tabela a seguir descreve os controles que são ativados pelo privilégio Gerenciar livros. Você pode acessar cada componente para verificar se todos os controles necessários estão disponíveis.

Componente	Controles ativados pelo privilégio Gerenciar livros
Administração - Página Inicial	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Na seção Controles de gerenciamento e acesso de usuário, o link Gerenciamento do livro está disponível. A partir desse link, é possível acessar a página Hierarquia de livros, onde você pode criar, atualizar e gerenciar livros.</li> <li>■ Na seção Ferramentas de Gerenciamento de Dados, está disponível o link Fila de Solicitação de Atribuição de Lote. A partir desse link, é possível acessar a página Fila de Solicitação de Atribuição de Lote, onde os detalhes das solicitações ativas e concluídas para atribuições de livros em lote são exibidos.</li> </ul>
Página Personalização de Aplicativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Na seção Configuração do tipo de registro, o link Livro está disponível. A partir desse link, é possível acessar a página Personalização do aplicativo do livro, onde você pode configurar campos de livro e de usuário de livro, incluindo valores da lista de opções para os campos Tipo de livro e Função do usuário do livro.</li> </ul>
Assistente de Gerenciamento de Funções	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Na Etapa 2, Acesso ao tipo de registro, a opção Livro aparece como um item.</li> <li>■ Na Etapa 4, Privilégios, o privilégio Gerenciar livros aparece como uma opção.</li> </ul>
Assistente de Perfil de Acesso	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Na Etapa 1, Nome do perfil de acesso, a caixa de seleção Atribuível a usuários do livro é exibida.</li> <li>■ Na Etapa 2, Especificar níveis de acesso:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>■ A opção Livro aparece como um objeto de nível superior.</li> <li>■ Um item de linha da seção de informações relacionadas ao livro aparece no link Informações relacionadas para tipos de registro que suportam livros.</li> </ul> </li> </ul>
Página Perfil da Empresa	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Na seção Configurações de visibilidade dos dados da empresa da página, a caixa de seleção Ativar livros é exibida.</li> </ul>

Componente	Controles ativados pelo privilégio Gerenciar livros
Assistente da Apresentação de Página (Gerenciamento de Apresentação)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Na Etapa 4, Informações relacionadas, a seção de informações relacionadas ao livro aparece na seção Disponível da página para todos os tipos de registro que suportam livros.</li> </ul>
Página Renomear tipos de registro	<ul style="list-style-type: none"> <li>A opção Livro aparece como um dos itens na página.</li> </ul>
Workflow	<ul style="list-style-type: none"> <li>A ação Atribuir um livro aparecerá como uma opção disponível (se a sua função tiver o privilégio Gerenciar regras de dados - Gerenciar regras de fluxo de trabalho ativado).</li> </ul>
Menu na página da lista	<ul style="list-style-type: none"> <li>Livro de atrib. de lote aparece como uma das opções de menu para os tipos de registro compatíveis.</li> </ul>

### Criando tipos de livro e funções de usuário de livro

Para ajudar a organizar sua estrutura de livros, você pode criar tipos de livro e, em seguida, atribuir um tipo a cada livro criado. Por exemplo, se você pretende ter uma hierarquia de livros para territórios, pode criar um tipo de livro chamado Território. O campo Tipo de livro é um campo editável da lista de opções que pode ser personalizado de acordo com as necessidades da sua empresa.

Você também pode criar funções de usuário de livro que podem ser atribuídas aos usuários quando eles forem associados a livros. As funções de usuário de livro não são iguais às funções de usuário do Oracle CRM On Demand. Por exemplo, você pode criar funções de usuário de livro, como Usuário do território e Gerente do território, a serem atribuídas aos usuários que trabalham com a hierarquia de livros de territórios.

O procedimento a seguir descreve como criar tipos de livro e funções de usuário de livro.

#### *Para criar tipos de livro e funções de usuário de livro*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Clique no link Personalização do aplicativo.
- 3 Na seção Configuração de tipos de registro, clique em Livro.
- 4 Na página Personalização do aplicativo do livro, faça o seguinte:
  - Para criar tipos de livro, clique em Configuração de campos de livro.
  - Para criar funções de usuário de livro, clique em Configuração de campos de usuário de livro.
- 5 Clique no link Editar lista de opções do campo.
- 6 Insira os valores da lista de opções e salve as alterações.

Para obter mais informações sobre como editar campos da lista de opções, consulte [Alterando valores da lista de opções](#) (consulte [Changing Picklist Values](#) na página 1345).

### Configurando modos de propriedade de registro

Oracle CRM On Demand permite configurar os seguintes modos de propriedade de registro para oferecer suporte às necessidades de negócios:

- Modo de usuário
- Modo de livro

## ■ Modo misto

Para obter mais informações sobre os modos da propriedade de registro, consulte [Sobre modos de propriedade de registro \(na página 1534\)](#).

### **Para configurar o modo de propriedade de registro**

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Personalização do aplicativo, clique no link Personalização do aplicativo.
- 3 Na seção Configuração de tipos de registro, clique no link do tipo de registro que você deseja configurar.
- 4 Na seção Gerenciamento de campo, clique em *tipo de registro* Configuração de campos, em que *tipo de registro* é o nome do tipo de registro que você deseja configurar.
- 5 Dependendo do modo de propriedade de registro que você deseja configurar, edite os campos da seguinte forma:
  - Para configurar o tipo de registro no modo de usuário, configure o campo Proprietário para que ele seja um campo obrigatório e, em seguida, defina o campo Livro de forma que ele não seja um campo obrigatório.
  - Para configurar o tipo de registro no modo de livro, configure o campo Livro para que ele seja um campo obrigatório e, em seguida, defina o campo Proprietário de forma que ele não seja um campo obrigatório.
  - Para configurar o tipo de registro no modo misto, configure os campos Proprietário e Livro de forma que eles não sejam campos obrigatórios.
- 6 Salve suas alterações.

Para obter mais informações sobre como editar campos, consulte [Criando e editando campos \(na página 1308\)](#).

**OBSERVAÇÃO:** Depois de configurar o modo de propriedade de registro, você deverá verificar se os layouts de página para o tipo de registro estão configurados corretamente para o modo de propriedade de registro. Para obter mais informações sobre layouts de página para modos de propriedade de registro, consulte [Sobre a configuração de campos e os layouts de página para modos de propriedade de registro \(consulte Sobre a Configuração de campos e Apresentações de página para os Modos de propriedade de registro na página 1294\)](#).

### **Criando livros e hierarquias de livros**

Você cria livros na seção Controles de gerenciamento e acesso de usuário da página inicial Administração.

**OBSERVAÇÃO:** Você também pode criar livros importando registros de livro. Para obter mais informações, consulte [Campos de livro: Preparação de importação \(consulte Campos de livro: preparação para importação na página 1814\)](#).

#### **Antes de começar:**

- Para executar este procedimento, é necessário ter o privilégio Gerenciar livros em sua função de usuário.
- Antes de começar a criar seus livros e hierarquias de livros, leia o tópico [Sobre a criação de estruturas de livros \(na página 1531\)](#).

**OBSERVAÇÃO:** o Oracle CRM On Demand gera registros de auditoria de todas as alterações feitas nos livros. Se sua função de usuário incluir o privilégio Acessar trilha de auditoria mestre e Auditoria de configuração de administração, será possível exibir a trilha de auditoria das alterações feitas nos livros. Para obter mais informações sobre como exibir a trilha de auditoria, consulte [Revisando alterações de configuração de administração na trilha de auditoria \(consulte Revisando as alterações da configuração da administração na trilha de auditoria na página 1262\)](#).

O procedimento a seguir descreve como criar um livro.

#### **Para criar um livro:**

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Controles de gerenciamento e acesso de usuário da página inicial Administração, clique no link Livro - Gerenciamento.
- 3 Na página Hierarquia de livros, clique em Novo.
- 4 Na página Edição do livro, especifique as informações necessárias e salve seu registro.  
A tabela a seguir descreve as informações que devem ser especificadas para o livro.

Campo	Descrição
Nome do Livro	Para fins de exibição no seletor de livros, o comprimento máximo recomendado de um nome de livro é 60 caracteres.
Tipo de livro	(Opcional) Selecione o tipo de livro na lista de opções.
Livro principal	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ No caso de um livro-raiz, deixe este campo em branco.</li> <li>■ No caso de um sublivro, clique no ícone Pesquisar próximo ao campo Livro principal e selecione o livro principal.</li> </ul>
Pode conter dados	<p>Aplica-se somente ao livro atual, não é válido para nenhum sublivro. Marque esta caixa de seleção se os registros forem associados a este livro. Por motivos de desempenho, aplique este recurso somente aos livros que contêm dados.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> no seletor de livros, que aparece por todo o Oracle CRM On Demand, os livros personalizados que contêm dados são identificados por um ícone azul de documento. Os livros personalizados que não podem conter dados são identificados por um ícone de pasta amarela.</p>

### Criando sublivros

Se você quiser criar sublivros para um livro principal existente, crie-os usando o método do procedimento anterior ou de acordo com o procedimento a seguir.

#### **Para criar sublivros de um livro existente:**

- 1 Na página Hierarquia de livros, clique no link do livro principal.
- 2 Na página Livro - Detalhes, clique em Novo na barra de título Sublivros.
- 3 Na página Livro - Edição, especifique as informações sobre o livro e salve suas alterações.

### Movendo um livro para um novo livro principal

Você pode alterar um livro para torná-lo um sublivro ou pode mover um sublivro de um livro principal para outro. Quando você altera a matriz de um livro, a hierarquia de livros é alterada da seguinte forma:

- O novo livro principal é aplicado ao livro atual e a todos os sublivros que são filhos do livro atual.
- Todos os usuários atribuídos ao livro principal antigo perdem acesso ao livro atual e aos sublivros.
- Todos os usuários atribuídos ao novo livro principal obtêm acesso ao livro atual e aos sublivros.
- Todos os usuários atribuídos diretamente ao livro atual não são afetados pela alteração do livro principal.

**OBSERVAÇÃO:** se quiser excluir um livro principal, primeiro você deve remover todos os seus sublivros, usuários e dados. Depois que você excluir um livro, este será armazenado por 30 dias na área Itens excluídos. Durante esse tempo, é possível restaurar o livro. No entanto, após 30 dias, o livro será expurgado definitivamente, e você não poderá recuperá-lo. Para obter informações sobre como excluir e restaurar registros, consulte [Excluindo e restaurando registros \(na página 186\)](#).

**DICA:** para descobrir o número de registros que um livro específico contém, crie um relatório histórico para cada tipo de registro. Para obter informações sobre relatórios, consulte [Como trabalhar com a página inicial do Analytics](#) (consulte [Trabalhando com a página inicial do Analytics](#) na página 851).

O procedimento a seguir descreve como mover um livro para um novo livro principal.

***Para mover um livro para um novo livro principal:***

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Controles de gerenciamento e acesso de usuário da página inicial Administração, clique no link Livro - Gerenciamento.
- 3 Na página Hierarquia de livros, clique no link Editar do livro que você deseja alterar.
- 4 Clique no ícone Pesquisar próximo ao campo Livro principal e selecione o novo livro principal.
- 5 Salve suas alterações.

**Associando usuários a livros**

Você pode definir quais usuários podem acessar um livro e o nível de acesso que cada usuário deve registrar no livro. Ao associar um usuário a um livro, você especifica o perfil de acesso do usuário que trabalhar com o livro. As opções padrão a seguir estão disponíveis:

- **Editar.** Permite que o usuário leia e atualize os registros contidos no livro.
- **Completo.** Permite que o usuário leia, edite e exclua os registros contidos no livro.
- **Somente Leitura.** Permite que o usuário exiba os registros contidos no livro.

Você também pode criar perfis de acesso personalizados para os livros. A lista de opções Perfis de acesso na página Edição de usuários do livro inclui todos os perfis de acesso que têm a opção Atribuível a usuários do livro selecionada. Para obter informações sobre como criar perfis de acesso personalizados para os livros, consulte [Criando perfis de acesso para livros](#) (na página 1560).

O nível de acesso que um usuário tem aos livros afeta os direitos de acesso globais aos registros. Os exemplos a seguir mostram como os direitos de acesso do usuário são determinados.

**Exemplo 1**

Ryan Taylor, um representante de vendas, tem a seguinte configuração no Oracle CRM On Demand:

- Tem acesso a registros de contas através da função de representante de vendas.
- Tem o nível de acesso em seu perfil de acesso do proprietário definido como Somente leitura para o tipo de registro de conta
- Tem o nível de acesso em seu perfil de acesso padrão definido como Somente leitura para o tipo de registro da conta.
- Não é membro da equipe da conta de ABC Widgets
- Está associado ao livro Criadores de widget com seu perfil de acesso definido como Completo para o livro

Se a conta ABC widgets estiver no livro Criadores de widget, os direitos de acesso de Ryan ao registro de ABC widgets permitem a ele ler, editar e excluir o registro. Ele tem esses direitos de acesso porque o sistema de controle de acesso no Oracle CRM On Demand calcula os direitos mais liberais de todos os perfis de acesso relevantes e os utiliza. Neste caso, o perfil de acesso para o livro é definido como Completo e, por isso, substitui o perfil de acesso dos registros da conta.

**Exemplo 2**

Tanya Lee, uma representante de vendas tem a seguinte configuração no Oracle CRM On Demand:

- Tem acesso aos registros da oportunidade através da função de representante de vendas.

- Tem o nível de acesso em seu perfil de acesso do proprietário definido como Somente leitura para o tipo de registro da oportunidade
- Tem o nível de acesso em seu perfil de acesso padrão definido como Somente leitura para o tipo de registro da oportunidade
- É membro da equipe da oportunidade com o campo Oportunidades - Acesso definido como Editar
- Está associada ao livro Criadores de widget com seu perfil de acesso para o livro definido como Completo

Se uma oportunidade estiver no livro Criadores de widget, os direitos de acesso de Tanya permitem a ela ler, editar e excluir o registro. No entanto, se uma oportunidade não estiver no livro Criadores de widget, os direitos de acesso de Tanya (do seu perfil de acesso de proprietário, do seu perfil de acesso padrão e de sua associação da equipe de oportunidade) permitem a ela ler e editar a oportunidade, mas ela não pode excluí-la.

### Métodos de associar os usuários a livros

Você pode usar três métodos para associar usuários a livros:

- De um registro do livro, você pode associar vários usuários ao livro.
- De um registro do usuário, você pode associar vários livros ao usuário.
- Você pode importar registros de usuário de livro. Para obter mais informações, consulte Campos de usuário de livro: Preparação de importação (consulte [Campos de usuário do livro: preparação para importação](#) na página 1812).

O procedimento a seguir descreve como associar vários usuários a um livro através do registro do livro.

#### **Para associar vários usuários a um livro:**

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Controles de gerenciamento e acesso de usuário, clique no link Livro - Gerenciamento.
- 3 Na página Hierarquia de livros, clique no link do nome do livro com o qual você deseja associar os usuários.
- 4 Na página Livro - Detalhes, na barra de título da seção Usuários do livro, clique em Adicionar usuários.
- 5 Na página Livro - Edição de usuários, selecione os usuários a quem você deseja associar o livro.

A tabela a seguir descreve as informações que você deve especificar para cada usuário que associar ao livro.

Campo	Descrição
Usuários	Clique no ícone Pesquisar próximo ao campo Usuário e selecione o usuário. <b>OBSERVAÇÃO:</b> um delegado do usuário não obtém acesso automaticamente a um livro do usuário. Você também deve associar cada delegado ao livro.
Livro - Função do usuário	(Opcional) Selecione a função na lista de opções. <b>OBSERVAÇÃO:</b> a função do usuário do livro não é uma função do Oracle CRM On Demand. Para obter informações sobre a criação de funções de usuário do livro consulte Criando tipos de livro e funções do usuário do livro (consulte <a href="#">Criando tipos de livro e funções de usuário de livro</a> na página 1554).
Perfil de acesso	Na lista de perfis que estão ativados para os livros, selecione o perfil de acesso que determina os direitos de acesso do usuário para o livro atual e todos os sublivros. As opções padrão são:

Campo	Descrição
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Editar.</b> Permite que o usuário leia e atualize os registros contidos no livro.</li> <li>■ <b>Completo.</b> Permite que o usuário leia, edite e exclua os registros contidos no livro.</li> <li>■ <b>Somente Leitura.</b> Permite que o usuário exiba os registros contidos no livro.</li> </ul> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> para obter informações sobre a criação de perfis de acesso personalizados para livros, consulte <a href="#">Criando perfis de acesso para livros (na página 1560)</a>.</p>

O procedimento a seguir descreve como associar vários livros a um usuário através do registro do usuário.

**Para associar vários livros a um usuário:**

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Controles de gerenciamento e acesso de usuário, clique no link Controles de gerenciamento e acesso de usuário.
- 3 Na seção Gerenciamento de usuário e grupo, clique no link Gerenciamento de usuários.
- 4 Na Lista de usuários, clique no sobrenome do usuário ao qual você deseja associar os livros.
- 5 Na página Usuário - Detalhes, na barra de título da seção Livros - Status atribuído, clique em Adicionar livros.

**OBSERVAÇÃO:** se a seção Livros - Status atribuído não estiver disponível na página Usuário - Detalhes, clique no link Editar apresentação e adicione a seção à página de apresentação.

- 6 Na página Livros - Status atribuído - Edição, selecione os livros que você deseja associar ao usuário e especifique as informações do usuário para cada livro.

A tabela a seguir descreve as informações que você deve especificar para cada livro que associa ao usuário.

Campo	Descrição
Nome do Livro	Clique no ícone à direita do campo Nome do livro, selecione um livro no seletor de livros e clique em OK.
Livro - Função do usuário	<p>(Opcional) Selecione a função na lista de opções.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> a função do usuário do livro não é uma função do Oracle CRM On Demand. Para obter informações sobre a criação de funções de usuário do livro consulte <a href="#">Criando tipos de livro e funções do usuário do livro (consulte Criando tipos de livro e funções de usuário de livro na página 1554)</a>.</p>
Perfil de acesso	<p>Na lista de perfis que é ativada para os livros, selecione o perfil de acesso que determina os direitos de acesso do usuário ao livro atual e a todos os sublivros. As opções padrão são:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Editar.</b> Permite que o usuário leia e atualize os registros contidos no livro.</li> <li>■ <b>Completo.</b> Permite que o usuário leia, edite e exclua os registros contidos no livro.</li> <li>■ <b>Somente Leitura.</b> Permite que o usuário exiba os registros contidos no livro.</li> </ul>

Campo	Descrição
	<b>OBSERVAÇÃO:</b> para obter informações sobre a criação de perfis de acesso personalizados para livros, consulte <a href="#">Criando perfis de acesso para livros (na página 1560)</a> .

**OBSERVAÇÃO:** a associação de um usuário a um livro não permite que o usuário acesse o livro. Para permitir o acesso dos usuários aos livros, é necessário ativar os livros de cada usuário, e cada função do usuário que deseja acessar os livros, conforme descrito em [Ativando livros para usuários e funções do usuário \(na página 1561\)](#).

## Criando perfis de acesso para livros

Ao associar um usuário a um livro, você seleciona um perfil de acesso que determina os direitos de acesso do usuário aos registros do livro e a todos os sublivros. O perfil de acesso do livro é avaliado com todos os outros perfis de acesso do usuário, e o usuário recebe os direitos de acesso mais liberais a um registro que os perfis de acesso permitem. Para obter mais informações sobre como os perfis de acesso interagem, consulte [Associando usuários a livros \(na página 1557\)](#).

Os perfis de acesso padrão disponíveis para seleção durante a associação de um usuário a um livro são os seguintes:

- **Editar.** Permite que o usuário leia e atualize os registros contidos no livro.
- **Completo.** Permite que o usuário leia, edite e exclua os registros contidos no livro.
- **Somente Leitura.** Permite que o usuário exiba os registros contidos no livro.

Você também pode criar perfis de acesso personalizados para os livros. A lista de opções Perfis de acesso que aparece na página Livro - Edição de usuários e na página Livros - Status atribuído - Edição inclui todos os perfis de acesso que têm a opção Atribuível a usuários do livro selecionada.

O procedimento a seguir descreve como criar um perfil de acesso para livros.

### *Para criar um perfil de acesso para livros*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Controles de gerenciamento e acesso de usuário, clique no link Controles de gerenciamento e acesso de usuário.
- 3 Na seção Gerenciamento de perfil de acesso, clique no link Perfis de acesso.
- 4 Crie um novo perfil de acesso ou edite um perfil de acesso existente.
- 5 Na Etapa 1 do Assistente de perfil de acesso, marque a caixa de seleção Atribuível a usuários do livro.
- 6 Na etapa 2, Especificar níveis de acesso, especifique os níveis de acesso para cada tipo de registro e para os tipos de informações relacionadas.
- 7 Ao terminar de criar ou editar o Perfil de acesso, clique em Concluir para salvar suas alterações.

## Ativando livros para sua empresa

Quando terminar de configurar as estruturas do livro, você pode ativar livros para sua empresa. O procedimento a seguir descreve como fazer isso.

### *Para ativar livros para sua empresa:*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Empresa - Administração, clique no link Empresa - Administração.
- 3 Na seção Perfil da empresa, clique no link Perfil da empresa.

- 4 Na página Perfil da empresa, defina as opções a seguir. Para obter mais informações sobre essas opções, consulte Configurando o perfil de sua empresa e os padrões globais (consulte [Configurando seu perfil da empresa e os padrões globais](#) na página 1202).
  - a Na seção Configurações da empresa, certifique-se de que o Método de pesquisa global está definido como Pesquisa direcionada. Quando a Pesquisa direcionada é selecionada, o seletor de livros é exibido na seção Pesquisa na Barra de ação.
  - b Na seção Configuração de visibilidade do Analytics, defina a opção Áreas de assunto histórico para Visibilidade total. (Esta definição garante que os dados do livro estão sincronizados com os dados no banco de dados que suporta relatórios e painéis).
  - c Na seção Configurações de visibilidade dos dados da empresa, certifique-se de que as seguintes caixas de seleção foram marcadas:

Configuração	Finalidade
Ativar livros	<p>Use este campo para controlar se o seletor de livros exibe livros personalizados e livros do usuário. Se a caixa de seleção Ativar livros estiver desmarcada, o seletor Livro só exibirá livros de usuário e livros para delegados se houver delegados.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> Para visualizar a opção Ativar livros na página Perfil da empresa, é necessário ter o privilégio Gerenciar livros na sua função de usuário.</p> <p><b>CUIDADO:</b> Você não poderá desmarcar a caixa de seleção depois que ela for marcada. No entanto, você poderá fazer alterações na sua hierarquia de livros depois que a opção tiver sido selecionada.</p>
Exibir Seletor de livros	Ativa o seletor de livros que os usuários podem usar para filtrar registros por usuário, delegado ou livro personalizado.

### Ativando livros para usuários e funções do usuário

Para permitir que um usuário use livros, configure a função dele e o perfil de acesso padrão da função do usuário. Configure também o registro do usuário para cada usuário.

O procedimento a seguir descreve como ativar livros para uma função do usuário. Você pode executar estas etapas para cada função que utiliza livros.

#### Para ativar livros para uma função do usuário

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Controles de gerenciamento e acesso de usuário, clique no link Controles de gerenciamento e acesso de usuário.
- 3 Na seção Gestão de funções, clique no link Gestão de funções.
- 4 Na lista Idioma de tradução, selecione o idioma principal de sua empresa.
- 5 Clique no link da função que você deseja modificar.
- 6 No Assistente de gestão de funções, vá para a Etapa 2, Acesso ao tipo de registro, e configure os níveis de acesso para o tipo de registro Livros.

A tabela a seguir mostra as configurações que devem ser feitas para permitir que os usuários (que não são administradores) acessem os livros.

Tipo de Registro	Possui acesso?	É possível criar?	Pode ler todos os registros?
Livros	Selecionado	Desmarcado	Desmarcado

**OBSERVAÇÃO:** Você deve verificar se a caixa de seleção Pode ler todos os registros está desmarcada. Caso contrário, o usuário poderá acessar todos os livros na página da lista Hierarquia de livros.

- 7 Clique em Concluir para salvar suas alterações.
- 8 Navegue até a página Controles de gerenciamento e acesso de usuário.
- 9 Na seção Gerenciamento de perfil de acesso, clique em Perfis de acesso.
- 10 Na lista Idioma de tradução, selecione o idioma principal de sua empresa.
- 11 Clique no link Editar do Perfil de acesso padrão, que é usado para a função do usuário que você está ativando para os livros, e configure as definições para fornecer acesso aos livros e tipos de registro relacionados.

A tabela a seguir descreve as configurações necessárias no Perfil de acesso padrão de uma função do usuário, que permitem acesso aos livros da função. A configuração do perfil de acesso padrão fornece à função do usuário, o acesso necessário aos livros. Portanto, você não deve configurar o perfil de acesso do proprietário à função.

Tipo de Registro	Registro Relacionado	Perfil de Acesso Padrão
Livros	Não aplicável	Somente leitura.
Livros	Sublivro	Exibir. Este perfil permite que o usuário visualize todos os sublivros na página Livro - Detalhes. O padrão é Sem acesso.
Livros	Usuário	Somente leitura. Este perfil permite que o usuário visualize todos os outros usuários que estão associados ao livro na página Livro - Detalhes. O padrão é Sem acesso.

- 12 Clique em Concluir para salvar suas alterações.

O procedimento a seguir descreve como ativar livros para um usuário. Você deve executar estas etapas para cada usuário que usa os livros.

#### **Para ativar livros para um usuário**

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração
- 2 Na seção Controles de gerenciamento e acesso de usuário, clique no link Controles de gerenciamento e acesso de usuário.
- 3 Na seção Gerenciamento de usuários, clique no link Gerenciamento de usuários.

- 4 Clique no link Editar do usuário cujo perfil você deseja modificar.
- 5 Na seção Informações-chave sobre usuário da página Usuário - Edição, faça as seguintes configurações:
  - **Livro padrão para Analytics.** Esta configuração determina o livro do usuário ou o livro personalizado que aparece por padrão para o usuário no seletor de Livros na página inicial do Analytics. A configuração exibe o nome do usuário e o ID de conexão (por padrão) do usuário que você está editando o registro. Altere a configuração do registro para o livro personalizado ou livro do usuário no qual o usuário trabalha com mais frequência para relatórios e painéis. A configuração do registro do usuário não limita o acesso do usuários aos dados: o usuário pode selecionar um livro ou usuário diferente no seletor de livros.
  - **Livro padrão.** Esta configuração determina o livro do usuário ou o livro personalizado exibido por padrão para o usuário no seletor de livros durante o trabalho em qualquer área diferente das páginas do Analytics. A configuração exibe Tudo por padrão. Altere a configuração para o livro personalizado ou o livro do usuário no qual o usuário trabalha com mais frequência, de forma que o usuário não tenha que selecionar o livro cada vez que quiser trabalhar com os dados desse livro. A configuração do registro do usuário não limita o acesso do usuário aos registros. o usuário pode selecionar um livro ou usuário diferente no seletor de livros.
- 6 Na seção Usuário - Informações de segurança da página Usuário - Edição:
  - a Defina o valor das Áreas de assunto de relatório para Visibilidade do gerente ou Visibilidade da equipe.  
**OBSERVAÇÃO:** você deve selecionar um desses valores. Caso contrário, os relatórios não conterão dados. A opção que você selecionar, Visibilidade do gerente ou Visibilidade da equipe não afetará os dados do relatório.
  - b Defina o valor das Áreas de assunto histórico para Visibilidade total.
- 7 Clique em Salvar.

**OBSERVAÇÃO:** para acessar um livro, o usuário deve estar associado ao livro. Além disso, um delegado do usuário não tem acesso automaticamente a um livro do usuário. Os delegados também devem estar associados aos livros.

## Adicionando livros a apresentações de página de detalhes do registro

Para disponibilizar a seção de informações relacionadas aos Livros a usuários, na página de detalhes de um tipo de registro, você deve configurar o seguinte:

- Disponibilize a seção de informações relacionadas na página de apresentação do tipo de registro para a função do usuário.  
**OBSERVAÇÃO:** é possível criar layouts personalizados para a seção Informações relacionadas Livros para todos os tipos de registro que suportam livros. Por exemplo, você pode criar um layout personalizado para a seção de informações relacionadas Livros para as páginas Detalhes da Conta por meio da página Personalização do Aplicativo correspondente ao tipo de registro Conta. Para obter informações sobre a criação de layouts personalizados para seções de informações relacionadas, consulte Personalizando Layouts de Itens Relacionados (consulte [Customizing Related Item Layouts](#) na página 1350).
- No perfil de acesso da função do usuário, forneça o acesso à função do usuário aos Livros como uma seção de informações relacionadas no tipo de registro.

O procedimento a seguir descreve como disponibilizar a seção de informações relacionadas aos Livros na página de apresentação do tipo de registro.

### **Para disponibilizar a seção de informações relacionadas aos Livros na página de apresentação do tipo de registro**

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Clique no link Personalização do aplicativo.

- 3 Na seção Configuração do tipo de registro, clique no link para o tipo de registro desejado.  
Por exemplo, se quiser disponibilizar as informações relacionadas aos Livros na página Detalhe da oportunidade, clique no link Oportunidade.
- 4 Na seção Apresentação da página, clique no link Apresentação da página (por exemplo, Apresentação da página - Oportunidade).
- 5 Na página Apresentação da página do tipo de registro, clique no link Editar da apresentação da página no qual você deseja disponibilizar a seção de informações relacionadas aos Livros.
- 6 No assistente de Apresentação de página, vá até a Etapa 4, Informações relacionadas e clique nas setas para mover os itens dos Livros para a seção Exibida.
- 7 (Opcional) No assistente Layout da Página, vá para a Etapa 5, Layout de Informações Relacionadas, e selecione o layout que deseja usar na seção de informações relacionadas Livros.
- 8 Clique em Concluir para salvar suas alterações.
- 9 Desconecte-se do Oracle CRM On Demand, em seguida, conecte-se novamente.

O procedimento a seguir descreve como fornecer um acesso da função do usuário aos Livros como uma seção de informações relacionadas no tipo de registro.

#### ***Para fornecer um acesso da função do usuário aos Livros como uma seção de informações relacionadas em um tipo de registro***

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração
- 2 Na seção Controles de gerenciamento e acesso de usuário, clique no link Controles de gerenciamento e acesso de usuário.
- 3 Na seção Gerenciamento de perfil de acesso, clique em Perfis de acesso.
- 4 Clique no link Editar do Perfil de acesso padrão que é usado para a função do usuário na qual você deseja disponibilizar a seção de informações relacionadas dos Livros.
- 5 No Assistente de perfil de acesso, vá até a Etapa 2, Especificar níveis de acesso e clique no link Informações relacionadas do tipo de registro no qual você deseja disponibilizar a seção de informações relacionadas aos Livros.  
Por exemplo, se quiser disponibilizar as informações relacionadas aos Livros na página Detalhe da oportunidade, clique no link Informações relacionadas ao lado do registro Oportunidade.
- 6 Selecione o nível de acesso dos Livros de acordo com os requisitos da função do usuário.
- 7 Clique em Concluir para salvar suas alterações.
- 8 Repita as etapas 4 a 7 do Perfil de acesso do proprietário que é usado para a função do usuário que você está ativando para os livros.

#### **Atribuindo registros a livros**

Você pode atribuir registros a livros personalizados da seguinte maneira:

- **Um registro por vez (manualmente).** Você pode selecionar o valor do livro na página Detalhes do registro.
- **Em massa.** Você pode atribuir registros em lote a livros.
- **Importando atribuições de livro.** Você pode importar atribuições de livro para contas e contatos apenas. Para obter informações sobre a importação de atribuições de livro, consulte [Sobre a importação de livros e atribuições de livros](#) (consulte [Sobre como importar livros e atribuições de livro](#) na página 1544).

Os registros também podem ser atribuídos a livros com o uso de condições e regras de workflow ativas. Para obter informações sobre como usar regras de workflow, consulte [Sobre regras de workflow \(na página 1604\)](#).

#### **[Sobre a data de início e data de término para atribuições de livro em contas e contatos](#)**

As atribuições de livro para registros de conta e de contato podem ter uma data de início e uma data de término. Você só pode atualizar esses campos usando o assistente de importação ou os serviços Web. Você deve usar a API do Web Services v1.0 para todas essas solicitações de serviços Web.

Uma atribuição de livro permanece efetiva até que a data de término seja atingida ou até que a atribuição de livro seja removida do registro, o que vier primeiro. Quando a data de término é atingida, o relacionamento entre o livro e o registro é encerrado e os usuários não possuem mais acesso ao registro por meio da associação do livro. No entanto, os usuários que têm acesso ao registro por meio de outros componentes de controle de acesso, como propriedade de registro ou associação à equipe, ainda podem acessar o registro.

Para obter mais informações sobre o gerenciamento de atribuições de livro baseadas em tempo, consulte [Sobre atribuições de tempo baseadas em tempo](#) (consulte [Sobre atribuições de livro baseadas em hora](#) na página 1545).

#### Antes de começar:

- Para que seja possível atribuir registros a livros na página de detalhes de um registro, a apresentação da página de detalhes para o tipo de registro deve incluir a seção Livro.
- Para atribuir registros em lote a livros, você deve ter o privilégio Gerenciar livros em sua função de usuário.

O procedimento a seguir descreve como atribuir um único registro a um livro.

#### Para atribuir um único registro a um livro

- 1 Navegue até a página de detalhes do registro.
- 2 Na barra de título da seção Livros da página de detalhes, clique em Adicionar.
- 3 No Seletor de livros, escolha o livro ao qual deseja atribuir o registro e clique em OK.

O procedimento a seguir descreve como atribuir registros em lote a livros.

#### Para atribuir registros em lote a livros

- 1 Na janela de lista, clique no botão Menu na barra de título e, em seguida, clique em Livro de atrib. de lote.
- 2 Na janela Livro de atrib. de lote, clique no botão Seletor ao lado da caixa Livro-alvo e, em seguida, na janela de pesquisa Livro, escolha o livro ao qual deseja atribuir registros.
- 3 Escolha uma opção de atribuição para os registros da lista.

A tabela a seguir descreve as opções de atribuição que podem ser selecionadas.

Opção	Descrição
Adicionar	Adiciona o livro-alvo a todos os registros. Essa atribuição não afeta nenhuma atribuição de livro anterior para os registros.
Substituir tipo	Adiciona o livro-alvo a todos os registros e remove todos os livros atribuídos anteriormente que têm o mesmo tipo do livro-alvo. <b>OBSERVAÇÃO:</b> os tipos de livro são definidos pelo administrador da sua empresa.
Substituir tudo	Adiciona o livro-alvo a todos os registros e remove todos os livros atribuídos anteriormente, independentemente do tipo.

Opção	Descrição
Substituir livro	Especifica o livro que você deseja substituir. Reatribui registros do livro especificado aqui ao livro-alvo. Outros registros não são afetados.
Remover	Remove a atribuição existente ao livro-alvo de todos os registros.
Remover tudo	Remove todos os livros atribuídos dos registros.

- 4 Se você escolher alguma outra opção que não seja Adicionar na etapa 3, agora escolha uma opção Aplicar a.

A tabela a seguir descreve as opções Aplicar a que podem ser selecionadas.

Opção	Descrição
Associações manuais	Aplica a opção de atribuição a todos os registros selecionados para os quais as atribuições de livro existentes foram feitas manualmente
Associações automáticas	Aplica a opção de atribuição a todos os registros selecionados para os quais as atribuições de livro existentes foram feitas por workflow ou lote
Ambos	Aplica a opção de atribuição a todos os registros selecionados

- 5 Para aplicar os critérios de atribuição escolhidos, clique em Atribuir.  
A página Fila de Solicitação de Atribuição de Lote é aberta, mostrando a sua solicitação de atribuição na seção Solicitações Ativas. Para obter mais informações, consulte [Página Fila de Solicitação de Atribuição de Lote \(na página 1986\)](#).  
Quando sua solicitação tiver sido processada, você será notificado por e-mail.

## Página Hierarquia de livros

A página Hierarquia de livros mostra informações sobre livros personalizados. Você pode exibir subconjuntos de livros ou exibir todos os livros.

A tabela a seguir descreve as tarefas que podem ser executadas na página Hierarquia de livros.

Para fazer isto	Siga estas etapas
Exibir um subconjunto diferente de livros	Na barra de título Hierarquia de livros, clique na lista e altere a seleção para um subconjunto de livros diferente ou selecione Todos os livros, para exibir todos os livros.
Criar um livro	Na barra de título Hierarquia de livros, clique em Novo. Na página Livro - Edição, especifique as informações obrigatórias e salve o registro.

Para fazer isto	Siga estas etapas
Criar um sublivro para um livro existente	Clique no link do nome do livro principal. Na página Livro - Detalhes, clique em Novo na barra de título Sublivros. Na página Livro - Edição, especifique as informações sobre o livro e salve suas alterações.
Mover um livro para um novo livro principal	Clique no link Editar do livro que você deseja alterar. Na página Livro - Edição, clique no ícone Pesquisar próximo ao campo Livro principal, selecione o novo livro principal e, em seguida, salve suas alterações.
Associar usuários a um livro	Clique no link do nome do livro. Na página Livro - Detalhes, clique em Adicionar usuários na barra de título Usuários do livro. Na página Livro - Edição, selecione os usuários aos quais você deseja associar ao livro e especifique as informações do usuário. Para obter mais informações, consulte <a href="#">Associando usuários a livros (na página 1557)</a> .

## Campos do livro

As páginas Edição do livro e Livro - Detalhes mostram detalhes de livros personalizados. Você pode alterar os detalhes de um livro, adicionar sublivros a um livro e adicionar usuários a um livro.

A tabela a seguir fornece informações adicionais sobre os alguns campos.

Campo	Descrição
<b>Informações sobre o livro-chave</b>	
Nome do Livro	O nome fornecido ao livro.
Livro principal	Mostra o nome do livro principal, se o livro for um sublivro. Se for um livro-raiz, este campo fica em branco.
Tipo de livro	Os livros podem ser atribuídos a um tipo de livro para ajudar a organizar sua estrutura. Para obter informações sobre a criação de tipos de livros, consulte <a href="#">Criando tipos de livros e funções de usuário do livro (consulte Criando tipos de livro e funções de usuário de livro na página 1554)</a> .
Pode conter dados	Indica se os registros podem ser associados a este livro. Por motivos de desempenho, os livros que não contêm dados não devem ter esta caixa de seleção marcada.
Parceiro	Específico ao Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management. Para obter mais informações, consulte <i>Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide</i> na <a href="#">biblioteca de documentação do Oracle CRM On Demand</a> no Oracle Technology Network.

Campo	Descrição
Localização do parceiro	Específico ao Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management. Para obter mais informações, consulte <i>Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide</i> na <a href="#">biblioteca de documentação do Oracle CRM On Demand</a> no Oracle Technology Network.
<b>Seção dos sublivros</b>	
Nome do Livro	O nome de um livro que é sublivro do atual.
Tipo de livro	O tipo de livro do sublivro.
Pode conter dados	Indica se os registros podem ser associados ao sublivro.
<b>Seção Usuários de livro</b>	
Sobrenome	O sobrenome de um usuário associado a este livro.
Nome	O nome de um usuário associado a este livro.
Livro - Função do usuário	A função do livro atual do usuário. Uma função do usuário do livro pode ser atribuída a um usuário quando ele é associado ao livro. As funções do usuário do livro não estão nas funções do usuário de Oracle CRM On Demand. Para obter informações sobre a criação de funções de usuário do livro consulte <a href="#">Criando tipos de livro e funções do usuário do livro</a> (consulte <a href="#">Criando tipos de livro e funções de usuário de livro</a> na página 1554).
Perfil de acesso	Os direitos de acesso do usuário para o livro atual e todos os sublivros. Selecione na lista de perfis que estão ativados para os livros. Para obter informações sobre a criação de perfis de acesso especificamente para livros, consulte <a href="#">Criando perfis de acesso para livros</a> (na página 1560).

## Informações sobre solução de problemas de livros

Para obter mais informações sobre a funcionalidade solução de problemas dos livros, consulte 1800338.1 (ID do Artigo) no My Oracle Support.

## Gerenciamento de grupo

Gerenciamento de grupo é um recurso opcional que oferece à sua empresa o recurso de configurar equipes de pessoas que trabalham juntas, permitindo que elas compartilhem um conjunto comum de informações.

A configuração de grupos em sua empresa permite que os usuários executem os seguintes procedimentos:

- Os membros do grupo podem acessar os calendários e as listas de tarefas do grupo, da seguinte maneira:
  - Qualquer compromisso que pertença ao membro de um grupo ou que tenha o membro de um grupo na equipe de atividade ficará visível para todos os membros do grupo no calendário mesclado na guia Grupo nas exibições de calendário diárias, semanais e mensais, a menos que o compromisso seja marcado

como privado. O calendário mesclado mostra a disponibilidade de todos os membros do grupo e permite que os funcionários determinem o melhor horário para programar compromissos e notificar funcionários (e contatos) de compromissos. Os membros do grupo também podem exibir os calendários individuais de outros membros do grupo, na guia Usuário da página Calendário.

**OBSERVAÇÃO:** os usuários devem ter o privilégio [Compartilhar calendário](#) atribuído à sua função para acessar o calendário de grupo mesclado. Os usuários com esse privilégio também podem configurar as exibições de calendário personalizadas. Para obter mais informações, consulte [Exibição de calendários de outros usuários](#) (na página 240) e [Adição de exibições de calendário personalizadas](#) (na página 245).

- Qualquer tarefa que pertença ao membro de um grupo ou que tenha o membro de um grupo na equipe de atividade ficará visível para todos os membros do grupo nas listas de tarefas na guia Tarefas do grupo da página Calendário, a menos que a tarefa seja marcada como privada.
- Os membros de grupos podem compartilhar a propriedade dos seguintes tipos de registro automaticamente:
  - Conta
  - Contato
  - Família
  - Oportunidade
  - Carteira

Quando um registro de qualquer um desses tipos é atribuído a um membro de um grupo, todos os membros do grupo se tornam proprietários conjuntos do registro.

**OBSERVAÇÃO:** Se um contato for marcado como privado, os detalhes do registro do contato não poderão ser lidos por outros membros de grupo.

Por exemplo, se um usuário pertencer ao grupo XYZ, então qualquer conta atribuída ao usuário depois que ele se tornar um membro do grupo será incluída nas listas de conta de todos os membros do grupo XYZ. Em tais registros, o nome do grupo aparece no campo Grupo principal se este campo estiver presente na apresentação da página de Detalhes. Todos os membros do grupo, incluindo o proprietário designado do registro, aparecem na seção de informações relacionadas da Equipe na página de Detalhes do registro. Todos os membros do grupo podem atualizar o registro.

Por padrão, os membros do grupo atual têm total acesso aos registros do grupo que foram atribuídos a um membro do grupo depois que o membro ingressou no grupo.

**OBSERVAÇÃO:** para que esse recurso funcione, a opção [Atribuição padrão do grupo](#) na página [Perfil da empresa](#) deve estar selecionada. A opção deverá ser selecionada antes dos grupos serem criados. Para obter mais informações, consulte [Configurando grupos](#) (na página 1571).

Este comportamento se aplica aos grupos:

- Cada usuário pode pertencer a apenas um grupo. Depois que um usuário é adicionado a um grupo, seu nome não aparece mais na lista de usuários quando membros do grupo são selecionados.
- Se você selecionar a opção de atribuição de grupo em sua empresa:
  - Os registros que existiam antes de um grupo ser definido não serão atualizados, a menos que o campo Proprietário seja atualizado com um novo proprietário pertencente a um grupo.
  - Quando um usuário ingressa em um grupo, o usuário obtém acesso aos registros do grupo. No entanto, os registros que o novo membro do grupo possuía antes do usuário ingressar no grupo não ficam automaticamente visíveis para os membros do grupo existentes. Se um usuário se tornar o proprietário dos registros depois que o usuário for adicionado a um grupo, os novos registros ficarão visíveis para outros membros do grupo.

O exemplo a seguir ilustra a propriedade de registros do grupo:

- Usuário 1 e Usuário 2 pertencem ao Grupo 1. Usuário 3 não pertence ao Grupo 1.
  - Usuário 3 pertence à Conta 31. Usuário 1 e Usuário 2 não terão acesso à Conta 31.
  - Usuário 3 é adicionado ao Grupo 1. Usuário 1 e Usuário 2 ainda não terão acesso à Conta 31.
  - Usuário 3 torna-se proprietário da Conta 32. Usuário 1 e Usuário 2 terão acesso à Conta 32.
- Se os usuários forem excluídos de um grupo, serão removidos de todos os registros compartilhados que o grupo possui. Eles retêm o acesso a seus registros privados.

**OBSERVAÇÃO:** Se o nome do usuário excluído do grupo aparecer no campo Proprietário em um registro compartilhado que seja de propriedade do grupo, o nome no campo Proprietário nesse registro será alterado para o nome de outro membro do grupo depois que o proprietário anterior for excluído do grupo. Quando for feita uma alteração como essa na propriedade de um registro de oportunidade ou de um registro de portfólio, os campos do sistema que armazenam informações sobre a alteração mais recente no registro serão atualizados, e as informações mostrarão que o registro foi atualizado pelo usuário Administrador da Oracle. No entanto, no caso de outros tipos de registro que suportem grupos, os campos do sistema não serão atualizados. Para todos os tipos de registro que suportam grupos, quando o campo é alterado devido ao fato de o usuário ter sido excluído do grupo, a alteração no campo Proprietário no registro compartilhado não é controlada na trilha de auditoria, mesmo que o campo Proprietário esteja configurado para uma auditoria do tipo de registro.

### Sobre grupos e modos de propriedade de registro

Dependendo do modo de propriedade de registro que você configure para um tipo de registro, os registros desse tipo podem não ter um proprietário. Um registro pode ter um livro personalizado principal ou pode não ter proprietário ou livro personalizado principal. Para obter mais informações sobre os modos de propriedade de registro, consulte [Sobre os modos de propriedade de registro](#) (consulte [Sobre modos de propriedade de registro](#) na página 1534). O modo de propriedade de registro só se aplica a tipos de registro compatíveis com livros.

Se você alterar o modo de propriedade de registro para um tipo de registro, então um registro que antes tinha um proprietário pode ter o proprietário removido do registro quando for atualizado pela primeira vez após a alteração do modo de propriedade. Nesse caso, se o proprietário anterior do registro for um membro de um grupo, então todos os membros do grupo, exceto o proprietário anterior do registro, permanecerão como membros da equipe. No entanto, o tipo de registro de Conta é uma exceção a esta regra. Se o proprietário anterior de uma conta for um membro de um grupo, então todos os membros do grupo serão removidos da equipe.

**OBSERVAÇÃO:** No aplicativo padrão, o proprietário anterior do registro não é retido como membro da equipe, conforme descrito aqui. No entanto, o administrador pode configurar o tipo de registro para que o proprietário anterior do registro seja retido como membro da equipe no registro. Para obter informações sobre como configurar um tipo de registro para reter o proprietário anterior como membro da equipe, consulte [Personalizando a Propriedade Anterior dos Registros Compartilhados](#) (consulte [Personalizando a Propriedade Anterior dos Registros Personalizados](#) na página 1455).

### Grupos e equipes

O Oracle CRM On Demand distingue entre *Grupos* e *Equipes*:

- Os Grupos são configurados pelo administrador da empresa e se aplicam a conjuntos inteiros de registros na empresa. O recurso Grupo deve ser ativado pelo Atendimento ao cliente ou pelo administrador da empresa quando a empresa está configurada para o Oracle CRM On Demand.
- Os proprietários do registro ou os administradores da empresa configuram equipes. As Equipes são aplicadas apenas àqueles tipos de registro que permitem equipes, incluindo:
  - Conta
  - Credencial
  - Atividade
  - Aplicativo
  - Plano Comercial

- Certificação
- Contato
- Curso
- Objetos Personalizados
- Registro de Negócio
- Evento
- Exame
- Família
- Lead
- Solicitação MDF
- Objetivo
- Oportunidade
- Ordem
- Parceiro
- Carteira
- Solicitação de Amostras
- Solicitação de Serviço
- Solicitação de Preços Especiais

Para configurar uma equipe para acessar o registro, o proprietário deve compartilhar explicitamente esse registro usando a seção Equipe da página Detalhes do registro. Para registros de atividade, o proprietário do registro adiciona usuários à equipe da atividade na seção de informações relacionadas aos Usuários na página de detalhes da atividade.

Para obter informações sobre como configurar grupos, consulte [Configurando grupos \(na página 1571\)](#).

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a grupos e compartilhamento de calendários:

- [Exibição dos calendários de outros usuários \(na página 240\)](#)
- [Adicionando exibições de calendário personalizadas \(na página 245\)](#)

### Configurando grupos

**Antes de começar.** Faça o seguinte:

- Certifique-se de que sua função inclua os privilégios apropriados, da seguinte forma:
  - Para criar, editar ou excluir um grupo, sua função do usuário deve incluir o privilégio Gerenciar funções e acesso.
  - Para adicionar usuários a um grupo ou remover usuários de um grupo, sua função de usuário deve incluir os privilégios Gerenciar funções e acesso e Gerenciar usuários.
  - Para ativar ou desativar o recurso Atribuição padrão do grupo, sua função deve incluir o privilégio Gerenciar empresa.
- Para ter uma noção básica de como os grupos trabalham, consulte [Gerenciamento de grupo \(na página 1568\)](#).

### Sequência para configurar grupos e importar usuários

Ao configurar grupos, siga esta sequência:

- 1 Ative o recurso Atribuição padrão do grupo.

**CUIDADO:** antes de configurar ou alterar um grupo, o recurso Atribuição padrão do grupo deve ser ativado (isto é, a opção Atribuição padrão do grupo na página Perfil da empresa deve estar selecionada), mesmo se

você não planejar usar a funcionalidade de atribuição padrão do grupo. Se você não ativar esse recurso antes de configurar ou alterar um grupo, o grupo não executará corretamente. Se isso ocorrer, exclua o grupo, ative o recurso Atribuição padrão do grupo e crie o grupo novamente.

- 2 Crie grupos e atribua usuários aos grupos.
- 3 Se você não pretender usar a funcionalidade de atribuição padrão do grupo, mas estiver usando grupos que permitam que os usuários vejam calendários de grupos mesclados, desative o recurso Atribuição padrão do grupo quando terminar de criar os grupos e adicionar membros aos grupos.
- 4 Importe seus registros com o Proprietário (usuário) padrão, que propagará grupos aos registros.

#### **Para ativar o recurso de atribuição padrão do grupo**

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2 Clique no link Empresa - Administração.
- 3 Clique no link Perfil da empresa.
- 4 Na página Perfil da empresa, clique em Editar.
- 5 Na seção Configurações de visibilidade dos dados da empresa, marque a caixa de seleção Atribuição padrão do grupo.
- 6 Salve as definições.

#### **Para configurar um grupo**

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2 Na seção Controles de gerenciamento e acesso de usuário, clique no link Controles de gerenciamento e acesso de usuário.
- 3 Na página Controles de gerenciamento e acesso de usuário, na seção Gerenciamento de usuário e grupo, clique no link Grupos de compartilhamento público.
- 4 Na página Lista de grupos, clique em Novo grupo.
- 5 Na página Edição de grupo, preencha os campos obrigatórios.

Campo	Descrição
Nome	Limite de 50 caracteres. Campo obrigatório por padrão.
Descrição	Limite de 255 caracteres.

**OBSERVAÇÃO:** é possível renomear o grupo sem afetar os registros existentes, pois o aplicativo utiliza o ID grupo subjacente para rastrear registros de grupo, não o nome do grupo. No entanto, o nome do seu grupo deve ser exclusivo dentro da sua empresa.

- 6 Clique em Salvar.
- 7 Na página Detalhe do grupo, clique em Adicionar membros.
- 8 Na página Membros do grupo, clique nos ícones de Pesquisa e adicione usuários.  
Somente os usuários que não foram atribuídos a um grupo aparecem na lista. Para determinar a que grupo um usuário pertence, você precisa ir para a página Detalhe desse usuário.
- 9 Salve o registro.
- 10 Se você não pretender usar a funcionalidade de atribuição padrão do grupo, mas estiver usando grupos que permitam que os usuários vejam calendários de grupos mesclados, desative o recurso Atribuição padrão do grupo quando terminar de criar os grupos e adicionar membros aos grupos.  
Para desativar o recurso Atribuição padrão do grupo, faça o seguinte:

- a No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- b Clique no link Empresa - Administração.
- c Clique no link Perfil da empresa.
- d Na página Perfil da empresa, clique em Editar.
- e Na seção Configurações de visibilidade dos dados da empresa, desmarque a caixa de seleção Atribuição padrão do grupo.
- f Salve as definições.

Se você posteriormente decidir fazer alterações nos grupos ou na associação do grupo, ative o recurso Atribuição padrão do grupo antes de fazer as alterações e desative-o quando terminar.

### Sobre a alteração da configuração de Atribuição padrão do grupo

Se a sua empresa decidir não usar mais grupos, você deverá seguir esta sequência antes de desativar o recurso Atribuição padrão do grupo:

- 1 Exclua todos os usuários, exceto aquele pelo qual você deseja ser o Proprietário principal dos registros do grupo.
- 2 Exclua o grupo.
- 3 Desmarque a caixa de seleção Atribuição padrão do grupo no perfil da empresa.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a grupos e compartilhamento de calendários:

- [Gerenciamento de grupo \(na página 1568\)](#)
- [Exibição dos calendários de outros usuários \(na página 240\)](#)
- [Adicionando exibições de calendário personalizadas \(na página 245\)](#)

## Gerenciamento de territórios

Você pode configurar territórios e hierarquias de território. Por exemplo, uma empresa pode organizar sua equipe de vendas em grupos ou territórios. Os territórios podem ter como base a geografia, produtos ou setores. Cada grupo de venda é responsável por tratar das contas e oportunidades de vendas em seu território. Você pode usar os territórios que configurar no Oracle CRM On Demand como base para atribuir novos registros de conta e oportunidade. Para obter informações sobre como configurar territórios, consulte [Configurando territórios \(na página 1573\)](#).

### Configurando territórios

#### Antes de começar:

- Se os seus territórios ainda não tiverem sido definidos na sua empresa, determine a convenção de nomenclatura e a hierarquia antes de configurar as informações no Oracle CRM On Demand. Quando for especificar as informações, comece pelo nível superior e, em seguida, adicione os subterritórios.
- Para executar os procedimentos a seguir, sua função deve incluir o privilégio Gerenciar territórios.

O procedimento a seguir descreve como configurar um território.

#### Para configurar um território

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2 Na seção Controles de gerenciamento e acesso de usuário, clique no link Gerenciamento de territórios.
- 3 Na página Hierarquia de territórios, execute um dos seguintes procedimentos:
  - Para adicionar um território, clique em Novo território.

- Para atualizar informações do território, clique no link apropriado na coluna Nome do território e, em seguida, na página Território - Detalhes, clique em Editar.

4 Na página Território - Edição, especifique as informações necessárias.

Campo	Descrição
Nome do território	Limite de 50 caracteres.
Território-pai	Se for um território de nível superior, deixe esse campo em branco.
Cota atual	Você pode informar uma cota atribuída a esse território.
Moeda do território	Herda a moeda padrão da sua empresa.

5 Salve o registro.

6 (Opcional) Na página Território - Detalhes, clique em Novo na barra de título Territórios-filho para adicionar subterritórios.

### **Para atualizar o território-pai**

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2 Na seção Controles de gerenciamento e acesso de usuário, clique no link Gerenciamento de territórios.
- 3 Na página Hierarquia de territórios, selecione o território-filho.
- 4 Na página Território - Detalhes, clique em Editar.
- 5 Na página Território - Edição, clique no ícone de Pesquisa ao lado do campo Território-pai.
- 6 Na janela Pesquisa, selecione a conta-pai.
- 7 Salve o registro.

### **Para atualizar registros com território**

Existem várias maneiras de atualizar o campo de território em um registro. Geralmente, esse é um processo automatizado:

- **Gerente de atribuições:** você pode usar o Gerente de atribuições para preencher esse campo e o proprietário e os membros da equipe relacionados para o registro.
- **Importar:** quando você quiser atualizar a propriedade do território em muitos registros, defina o indicador de reatribuição do proprietário para acionar a atribuição de registros usando o Gerente de atribuições.
- **Manual:** um usuário pode atribuir seu território a um registro.

## **Como os direitos de acesso são determinados**

Para obter informações sobre como o Oracle CRM On Demand determina os direitos de acesso aos dados representados por vários tipos de registro, consulte os tópicos a seguir:

- Como os direitos de acesso para exibir tipos de registro principais são determinados (consulte [Como são determinados os direitos de acesso para exibir o registro do tipo principal](#) na página 1575)
- Como os direitos de acesso para trabalhar com tipos de registro principais são determinados (consulte [Como são determinados os direitos de acesso para trabalhar com registros do tipo de registro principal](#) na página 1575)
- [Como os direitos de acesso para exibir tipos de registro relacionados são determinados \(na página 1577\)](#)

- [Como são determinados os direitos de acesso para trabalhar com registros do tipo relacionado \(na página 1578\)](#)
- [Exemplos de cálculos de nível de acesso \(na página 1580\)](#)

### **Como são determinados os direitos de acesso para exibir o registro do tipo principal**

Quando um usuário tenta exibir uma lista de registros de um tipo de registro principal, clicando em uma guia, ou executando uma pesquisa, ou usando um Serviço Web, o Oracle CRM On Demand usa os seguintes processos para determinar os direitos de acesso do usuário aos registros do referido tipo de registro:

- O Oracle CRM On Demand determina as permissões fornecidas ao usuário através dos privilégios na função do usuário.
- O Oracle CRM On Demand determina as permissões fornecidas ao usuário através das definições do tipo de registro na função do usuário (Possui acesso, Pode criar e Pode ler todos os registros).

Se os privilégios do usuário permitem que o usuário trabalhe com registros de um determinado tipo de registro e a definição Pode ler todos os registros estiver selecionada para o tipo de registro na função do usuário, o usuário pode ver todos os registros daquele tipo de registro.

Se os privilégios do usuário permitirem que o usuário trabalhe com registros de um determinado tipo de registro, mas a configuração É possível ler todos os registros estiver desmarcada para o tipo de registro na função do usuário, o usuário poderá ver todos os registros desse tipo de registro que o usuário possui, bem como todos os registros desse tipo de registro que o usuário está autorizado a ver por meio de qualquer um dos seguintes componentes de controle de acesso:

- A hierarquia do relatório
- Associação de livros personalizados
- Delegação de usuário
- Associação da equipe

#### **Tópicos relacionados**

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Gerenciamento de perfil de acesso \(na página 1508\)](#)
- [Exemplos de cálculos de nível de acesso \(na página 1580\)](#)
- Processo de configurar perfis de acesso (consulte [Processo de configuração de perfis de acesso](#) na página 1522)

### **Como são determinados os direitos de acesso para trabalhar com registros do tipo de registro principal**

Quando um usuário tenta atualizar, excluir ou rolar para ver mais detalhes em um registro principal, o Oracle CRM On Demand usa o seguinte processo para determinar quais ações o usuário pode executar em relação ao registro:

- O Oracle CRM On Demand determina os níveis de acesso concedidos pelo perfil de acesso na função do usuário:
  - Se o usuário for o proprietário do registro, o perfil de acesso do proprietário do usuário será usado.
  - Se o usuário não for o proprietário do registro, mas a opção Pode ler todos os registros for selecionada para o tipo de registro na função do usuário, o perfil de acesso padrão será usado.
- O Oracle CRM On Demand determina os níveis de acesso concedidos a cada um dos seguintes componentes de controle de acesso:
  - A hierarquia do relatório
  - Associação de livros personalizados
  - Delegação de usuário

#### ■ Associação da equipe

Mais informações sobre como o Oracle CRM On Demand determina os níveis de acesso concedidos pela hierarquia do relatório, associação de livros personalizada, delegação de usuário e associação de membro são fornecidas no restante deste tópico. O Oracle CRM On Demand sempre usa o nível mais permissível de acesso de cada um dos componentes de controle de acesso, dessa forma, lembre-se disso quando criar perfis de acesso e atribuí-los aos usuários, livros e equipes.

A combinação das permissões de acesso do registro determina quais ações o usuário pode executar no registro. Se o usuário tiver pelo menos acesso somente leitura ao registro, os detalhes do registro serão exibidos. Caso contrário, o usuário visualizará uma mensagem de erro.

#### Os Direitos de acesso da hierarquia do relatório

Para determinar os direitos de acesso que podem ser concedidos através de uma posição do usuário na hierarquia do relatório, o Oracle CRM On Demand considera o seguinte para cada subordinado do usuário:

- Se o subordinado for o proprietário do registro, o Oracle CRM On Demand extrairá o nível de acesso do tipo de registro principal do perfil de acesso do proprietário do usuário atual.
- Se o subordinado for um membro da equipe no registro, o Oracle CRM On Demand extrairá o nível de acesso do tipo de registro principal do perfil de acesso atribuído ao subordinado como membro da equipe.

**OBSERVAÇÃO:** se o subordinado não for o proprietário do registro ou membro da equipe do registro, o subordinado não contribuirá para o cálculo de acesso.

O Oracle CRM On Demand considerará todos os direitos de acesso que os subordinados utilizam para cálculo de acesso e calculará o nível de acesso mais permissível que pode ser fornecido ao usuário.

#### Direitos de acesso da associação de livros personalizados

Para determinar os direitos de acesso que podem ser concedido através de uma associação de usuário com livros personalizados, o Oracle CRM On Demand considerará o seguinte:

- Se o registro estiver associado a um livro, o Oracle CRM On Demand extrairá o nível de acesso do tipo de registro do perfil de acesso atribuído ao usuário membro deste livro.
- Se o registro estiver associado a um livro-filho em uma hierarquia de livros com vários níveis, como avô, pai e filho, o nível de acesso será extraído da seguinte forma:
  - Se o usuário for membro de todos os três livros, o nível de acesso será derivado dos perfis de acesso do usuário de cada livro avô, pai e filho.
  - Se o usuário for membro apenas do livro-avô, o nível de acesso será derivado do perfil de acesso do usuário do livro-avô.

Em todos os casos, se um ou mais dos níveis de acesso do registro for Herdar principal, o nível de acesso herdado do tipo de registro principal será usado. Se mais de um nível de acesso para o registro for Herdar principal, uma união dos níveis de acesso herdados dos tipos de registro principais de cada perfil de acesso será usado. Assim, Oracle CRM On Demand considera todos os níveis de acesso com os quais a associação ao livro contribui para o cálculo de acesso final e determina o nível de acesso mais permissivo que pode ser concedido ao usuário.

#### Direitos de acesso do delegado do usuário

Para determinar os direitos de acesso que podem ser concedidos através da delegação de usuário, o Oracle CRM On Demand considerará o seguinte para cada delegador (ou seja, cada usuário para o qual o usuário atual é um delegado):

- Se o delegador for o proprietário do registro, o Oracle CRM On Demand extrairá o nível de acesso do tipo de registro principal do perfil de acesso do proprietário do delegador.
- Se o delegador for um membro da equipe no registro, o Oracle CRM On Demand extrairá o nível de acesso do tipo de registro principal do perfil de acesso atribuído ao delegador da equipe.

- Se o subordinado do delegador for o proprietário do registro, o Oracle CRM On Demand extrairá o nível de acesso do tipo de registro principal do perfil de acesso do proprietário do subordinado.
- Se um subordinado de um delegador for um membro da equipe no registro, o Oracle CRM On Demand extrairá o nível de acesso do tipo de registro principal do perfil de acesso atribuído ao subordinado na equipe.

O Oracle CRM On Demand considerará todos os níveis de acesso que a delegação de usuário contribui para o cálculo de acesso e determinará o nível de acesso mais permissivo que pode ser fornecido ao usuário.

### Direitos de acesso da associação da equipe

Se o usuário for membro da equipe em um registro (mas não for o proprietário do registro), o Oracle CRM On Demand extrairá o nível de acesso para o tipo de registro principal do perfil de acesso na associação de equipe do usuário.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Gerenciamento de perfil de acesso \(na página 1508\)](#)
- [Exemplos de cálculos de nível de acesso \(na página 1580\)](#)
- Processo de configurar perfis de acesso (consulte [Processo de configuração de perfis de acesso](#) na página 1522)

### Como os direitos de acesso para exibir tipos de registro relacionados são determinados

Quando um usuário exibe com êxito a página de Detalhe de um registro, o Oracle CRM On Demand usa o seguinte processo para determinar os registros relacionados que o usuário poderá ver:

- O Oracle CRM On Demand verifica se a função do usuário tem os privilégios necessários para exibir o tipo de registro. Se a função do usuário não tiver os privilégios necessários para exibir o tipo de registro, os registros desse tipo relacionado não serão mostrados.
- Se o tipo de registro relacionado estiver baseado em um tipo de registro principal, o Oracle CRM On Demand verificará se a caixa de seleção Tem acesso do tipo de registro relacionado está marcada. Se a caixa de seleção Possui acesso estiver desmarcada para o tipo de registro relacionado, os registros desse tipo não serão exibidos.
- Se o proprietário do registro pai for o usuário atual, o Oracle CRM On Demand extrairá o nível de acesso do tipo de registro relacionado do perfil de acesso do proprietário do usuário atual.
- Se o proprietário do registro pai for subordinado do usuário atual em qualquer nível na hierarquia do relatório, o Oracle CRM On Demand extrairá o nível de acesso do tipo de registro relacionado do perfil de acesso do proprietário do usuário atual.
- Se o proprietário do registro pai for um usuário não relacionado:
  - Se a opção Pode ler todos os registros for selecionada para o tipo de registro relacionado na função do usuário atual, o Oracle CRM On Demand extrairá o nível de acesso do tipo de registro relacionado do perfil de acesso padrão do usuário atual.
  - Se a opção É possível ler todos os registros estiver desmarcada para o tipo de registro relacionado na função do usuário atual, o perfil de acesso padrão do usuário atual não será usado.

Neste caso, o usuário atual obtém acesso à página Detalhes do registro pai de uma das seguintes formas:

- O usuário atual é membro da equipe no registro pai.
- O usuário atual tem um subordinado direto ou indireto que tem acesso ao registro pai.
- O usuário atual é membro de um livro que contém o registro pai ou o registro pai é um sublivro de um livro, no qual o usuário atual é membro.
- O usuário atual foi delegado por outro usuário que possui acesso ao registro pai.

O Oracle CRM On Demand extrai os níveis de acesso do tipo de registro relacionado dos perfis de acesso do registro pai, através de cada um dos componentes de controle de acesso aplicáveis.

- Em seguida, o Oracle CRM On Demand avalia todos os níveis de acesso relacionados para determinar se o nível de acesso Herdar principal está presente no conjunto de níveis de acesso e para determinar os registros que serão exibidos, como segue:
  - Se o nível de acesso Herdar principal não for encontrado:
    - Se o nível de acesso mais permissivo for Sem acesso, os registros relacionados não serão exibidos.
    - Se o nível de acesso mais permissivo for qualquer outro que não seja Sem acesso, todos os registros relacionados serão exibidos, inclusive os registros que o usuário atual não está autorizado a ver.
  - Se o nível de acesso Herdar principal for encontrado e a caixa de seleção Pode ler todos os registros for marcada para o tipo de registro relacionado na função do usuário atual, todos os registros relacionados serão exibidos.
  - Se o nível de acesso Herdar principal for encontrado e a caixa de seleção É possível ler todos os registros estiver desmarcada para o tipo de registro relacionado na função do usuário atual, o conjunto de registros relacionados exibido incluirá todos os registros quando qualquer uma das seguintes situações for verdadeira:
    - O usuário atual é proprietário do registro relacionado.
    - O usuário atual é membro da equipe do registro relacionado.
    - O usuário atual tem um subordinado direto ou indireto que tem acesso ao registro.
    - O usuário atual é membro de um livro que contém o registro relacionado, ou o registro relacionado está em um sublivro de um livro no qual o usuário atual é membro.
    - O usuário atual foi delegado por outro usuário que tem acesso ao registro relacionado.

**OBSERVAÇÃO:** Os tipos de registro relacionados Atividades, Atividades abertas e Atividades fechadas são exceções às regras mencionadas acima. Se o nível de acesso Herdar principal for encontrado para um tipo de registro relacionado a atividades e a caixa de seleção É possível ler todos os registros estiver desmarcada para o tipo de registro Atividade na função do usuário atual, o conjunto de atividades relacionadas exibido incluirá apenas as atividades de propriedade do usuário, as atividades que o usuário delegou para outro usuário e as atividades de propriedade de um grupo que inclua o usuário: As atividades que o usuário atual só pode acessar por meio de livros, as atividades que o usuário atual só pode acessar porque é um delegado para outro usuário e as atividades que o usuário atual só pode acessar por meio da hierarquia de relatórios não estão incluídas no conjunto de atividades relacionadas.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Gerenciamento de perfil de acesso \(na página 1508\)](#)
- [Exemplos de cálculos de nível de acesso \(na página 1580\)](#)
- Processo de configurar perfis de acesso (consulte [Processo de configuração de perfis de acesso](#) na página 1522)

### Como são determinados os direitos de acesso para trabalhar com registros do tipo relacionado

Quando um usuário tenta atualizar, excluir ou fazer drill-down para verificar mais detalhes de um registro relacionado, o Oracle CRM On Demand usa o processo a seguir para determinar quais ações o usuário pode executar no registro:

- Se o proprietário do registro pai for o usuário atual, o Oracle CRM On Demand extrairá o nível de acesso do tipo de registro relacionado do perfil de acesso do proprietário do usuário atual.

- Se o proprietário do registro pai for subordinado do usuário atual em qualquer nível na hierarquia do relatório, o Oracle CRM On Demand extrairá o nível de acesso do tipo de registro relacionado do perfil de acesso do proprietário do usuário atual.
  - Se o proprietário do registro pai for um usuário não relacionado:
    - Se a opção *Pode ler todos os registros* for selecionada para o tipo de registro relacionado na função do usuário atual, o Oracle CRM On Demand extrairá o nível de acesso do tipo de registro relacionado do perfil de acesso padrão do usuário atual.
    - Se a opção *É possível ler todos os registros* estiver desmarcada para o tipo de registro relacionado na função do usuário atual, o perfil de acesso padrão do usuário atual não será usado.  
Neste caso, o usuário atual obtém acesso à página *Detalhes do registro pai* de uma das seguintes formas:
      - O usuário atual é membro da equipe no registro pai.
      - O usuário atual tem um subordinado direto ou indireto que tem acesso ao registro pai.
      - O usuário atual é membro de um livro que contém o registro pai ou o registro pai é um sublivro de um livro, no qual o usuário atual é membro.
      - O usuário atual foi delegado por outro usuário que possui acesso ao registro pai.
- Quando o acesso ao registro relacionado é concedido através do contexto do registro pai, o Oracle CRM On Demand extrai o nível de acesso apropriado do tipo de registro relacionado dos perfis de acesso para cada um dos componentes de controle de acesso aplicáveis.
- Para o registro relacionado, o Oracle CRM On Demand também extrai os níveis de acesso do relacionamento do usuário atual para o registro relacionado, no qual qualquer um dos seguintes itens pode ocorrer:
    - O usuário atual é membro da equipe do registro relacionado. Se o usuário atual for proprietário do registro relacionado, o usuário também é da equipe, no entanto, o perfil de acesso do proprietário será usado.
    - O usuário atual tem um subordinado direto ou indireto que tem acesso ao registro relacionado.
    - O usuário atual é membro de um livro que contém o registro relacionado ou o registro relacionado está em um sublivro de um livro, no qual o usuário atual é membro.
    - O usuário atual foi delegado por outro usuário que tem acesso ao registro relacionado.
  - O Oracle CRM On Demand avalia todos os níveis de acesso aplicáveis para determinar se o nível de acesso Herdar principal está presente no conjunto de níveis de acesso:
    - Se o nível de acesso Herdar principal (ou qualquer uma de suas combinações) for encontrado no conjunto de níveis de acesso aplicáveis, o tipo de registro relacionado herda as definições da função de seu próprio tipo de registro principal, bem como, as definições de acesso. A definição do nível de acesso Herdar principal determina as ações que o usuário pode executar em relação aos registros. Se o Oracle CRM On Demand localizar dois ou mais níveis de acesso Herdar principal, a combinação dos níveis de acesso será determinada. Para obter mais informações sobre o nível de acesso Herdar principal e suas combinações, consulte [Sobre níveis de acesso para obter Tipos de registro relacionados](#) (consulte [Sobre Níveis de acesso para tipos de registro relacionados](#) na página 1515).
    - Se o nível de acesso Herdar principal (ou qualquer uma de suas combinações) não for encontrado no conjunto de níveis de acesso aplicáveis, então, se o tipo de registro relacionado tiver um tipo de registro principal correspondente, o Oracle CRM On Demand determinará a intersecção dos níveis de acesso para o tipo de registro principal e o tipo de registro relacionado.  
Por exemplo, se o nível de acesso do tipo de registro relacionado *Oportunidades* for *Somente leitura* e o nível de acesso para seu tipo de registro principal de *Oportunidade* correspondente for *Leitura/Edição*, então a intersecção dos níveis de acesso será *Somente leitura*.

A combinação de todos os níveis de acesso resultante para o tipo de registro relacionado determinará quais ações o usuário pode executar nos registro daquele tipo de registro.

## Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Gerenciamento de perfil de acesso \(na página 1508\)](#)
- [Exemplos de cálculos de nível de acesso \(na página 1580\)](#)
- Processo de configurar perfis de acesso (consulte [Processo de configuração de perfis de acesso](#) na página 1522)

## Exemplos de cálculos de nível de acesso

Clique nos links a seguir para ver alguns exemplos que mostram como o Oracle CRM On Demand calcula os direitos de acesso dos usuários:

- [Exemplo 1: Usando o nível de acesso de exibição \(na página 1580\)](#)
- [Exemplo 2: Usando o nível de acesso Herdar principal \(na página 1584\)](#)
- [Exemplo 3: Protegendo dados por meio de livros \(na página 1587\)](#)

Os direitos de acesso nos exemplos baseiam-se em algumas configurações de funções de usuário, perfis de acesso e outros componentes de controle de acesso. O Oracle CRM On Demand calcula os direitos de acesso de um usuário autenticado sempre que o usuário interage com ele. O Oracle CRM On Demand determina os direitos de acesso da função do usuário e de todos os perfis de acesso aplicáveis por meio dos perfis de acesso do proprietário, dos perfis de acesso padrão, da hierarquia de relatório, da associação dos livros personalizados, da delegação de usuários e da associação da equipe. Todos esses elementos são conhecidos como *componentes de controle de acesso*.

**OBSERVAÇÃO:** os usuários podem ser funcionários da sua empresa ou funcionários da organização de um parceiro. Os usuários também podem ser sistemas externos que acessam o Oracle CRM On Demand.

## Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Gerenciamento de perfil de acesso \(na página 1508\)](#)
- Processo de configurar perfis de acesso (consulte [Processo de configuração de perfis de acesso](#) na página 1522)

## Exemplo 1: Usando o nível de acesso de exibição

Este tópico fornece um exemplo de como o Oracle CRM On Demand calcula os direitos de acesso dos usuários.

Neste exemplo, Amanda Jacobsen tem a função de representante de vendas. Amanda pode criar novas contas e ver todos os outros registros contábeis. Ela está autorizada a criar oportunidades, mas só vê as oportunidades das quais é proprietária ou as que é autorizada a ver.

A tabela a seguir mostra as configurações dos tipos de registro na função de representante de vendas.

Tipo de Registro Principal	Possui acesso	É possível criar	Pode ler todos os registros
Conta	Sim	Sim	Sim
Oportunidade	Sim	Sim	Não

A função de representante de vendas dá a Amanda total controle sobre as contas e oportunidades que ela cria e direitos restritos aos registros que ela não possui. A função de representante de vendas requer dois perfis de acesso: um perfil de acesso de proprietário e um perfil de acesso padrão.

A tabela a seguir mostra as configurações para o perfil de acesso do proprietário do representante de vendas.

Tipo de Registro Principal	Nível de Acesso	Tipo de Registro Relacionado	Nível de Acesso
Conta	Leitura/Edição/Exclusão	Oportunidades	Exibir
Oportunidade	Leitura/Edição/Exclusão	Não aplicável	Não aplicável

A tabela a seguir mostra as configurações para o perfil de acesso padrão do representante de vendas.

Tipo de Registro Principal	Nível de Acesso	Tipo de Registro Relacionado	Nível de Acesso
Conta	Somente Leitura	Oportunidades	Exibir
Oportunidade	Somente Leitura	Não aplicável	Não aplicável

Nesse exemplo de cálculo de direitos de acesso, supõe-se que a herança da equipe não esteja ativada para o tipo de registro Oportunidade, ou seja, a caixa de seleção Ativar a Herança da Equipe Principal para a Oportunidade na página Perfil da Empresa está desmarcada. Para obter mais informações sobre o comportamento do recurso de herança da equipe principal, consulte [Sobre a Propagação de Acesso por Meio da Herança da Equipe](#) (consulte [Sobre Propagação de acesso através da herança da equipe](#) na página 1511).

David Bloom também tem uma função de representante de vendas na mesma empresa. David tem os mesmos direitos de acesso de Amanda.

Amanda é a proprietária da Oportunidade X, a qual está vinculada à Conta 1. David cria uma oportunidade, a Oportunidade Y, e também a vincula à Conta 1. Amanda não está na equipe da oportunidade.

Quando Amanda exibe a lista de contas na sua empresa, ela pode ver todas as contas porque sua função dá visibilidade a todas elas, inclusive as que não possui. A tabela a seguir mostra os registros que Amanda vê quando clica no nome da Conta 1 para fazer drill-down nas informações do registro. Nesse exemplo, somente os campos e colunas relevantes são exibidos.

Detalhe da Conta: Conta 1		
<b>Detalhe da Conta</b>		
<b>Nome da Conta:</b>	Conta 1	
<b>Proprietário:</b>	Jonathan Hope	
<b>Oportunidades</b>		
<b>Nome da Oportunidade</b>	<b>Proprietário</b>	
Oportunidade X	Amanda Jacobsen	
Oportunidade Y	David Bloom	
<b>Equipe da Conta</b>		
<b>Sobrenome</b>	<b>Nome</b>	<b>Acesso à Conta</b>

Detalhe da Conta: Conta 1		
Hope	Jonathan	Proprietário

### Visibilidade do registro relacionado no exemplo 1

Para determinar quais registros de oportunidade relacionados Amanda pode ver na conta nesse exemplo, o Oracle CRM On Demand examina os direitos de acesso de Amanda da seguinte forma:

- 1 O Oracle CRM On Demand examina todos os níveis de acesso aplicáveis ao tipo de registro relacionado à oportunidade nesse registro de conta-pai da seguinte forma:

**OBSERVAÇÃO:** se forem descobertos vários níveis de acesso com base nos diferentes componentes de controle de acesso, todos serão considerados no cálculo dos direitos de acesso.

- Determina se Amanda é proprietária da conta-pai.  
Nesse exemplo, a resposta é não.
  - Determina se a função de Amanda permite que ela leia todos os registros contábeis.  
Nesse exemplo, a resposta é sim. Como a função de Amanda permite que ela leia todos os registros contábeis, Amanda pode ver a conta. Como Amanda não é a proprietária da conta-pai, seu perfil de acesso padrão é usado. O nível de acesso para o tipo de registro relacionado à oportunidade no perfil de acesso padrão de Amanda é Exibição.
  - Determina se o registro pai está em um livro do qual Amanda seja membro.  
Nesse exemplo, a resposta é não.
  - Determina se Amanda é membro da equipe da conta.  
Nesse exemplo, a resposta é não.
  - Determina se algum dos subordinados de Amanda (diretos ou indiretos) é membro da equipe da conta.  
Nesse exemplo, a resposta é não.  
Se a resposta para essa pergunta for sim (isto é, um ou mais subordinados de Amanda forem membros da equipe da conta), o Oracle CRM On Demand extrairá o nível de acesso para o tipo de registro relacionado à oportunidade para cada um dos subordinados de cada perfil de acesso apropriado. O perfil de acesso atribuído no campo Acesso à conta da associação à equipe do subordinado na conta é usado nesse caso (não o perfil de acesso atribuído no campo Oportunidades - Acesso).
  - Determina se Amanda possui acesso ao registro da conta por delegação.  
Nesse exemplo, a resposta é não.
- 2 O Oracle CRM On Demand então faz o seguinte:
    - Determina se a função de Amanda permite acesso básico aos registros de oportunidade.  
Nesse exemplo, a resposta é sim, porque a opção Possui acesso está selecionada para o tipo de registro de oportunidade na função do usuário.
    - Determina se a função de Amanda concede a ela o privilégio para o tipo de registro de oportunidade.  
Oportunidades não são controladas por privilégios. Nesse exemplo, portanto, os privilégios não afetam o cálculo dos direitos de acesso de Amanda.
    - Determina se o nível de acesso de qualquer perfil de acesso no cálculo está definido como Herdar principal ou uma de suas combinações.  
Nesse exemplo, a resposta é não.
  - 3 O Oracle CRM On Demand então examina todos os níveis de acesso encontrados e determina o nível mais permissivo. Nesse caso, o nível de acesso mais permissivo encontrado é Exibição. Como o nível de acesso Herdar principal não está presente, são exibidos todos os registros de oportunidade filhos, inclusive aqueles que o usuário não está autorizado a ver.

### Ações em Registros relacionados no Exemplo 1

Quando um usuário tenta executar uma ação em um registro relacionado, o Oracle CRM On Demand deve determinar se o usuário tem os direitos de acesso apropriados para essa ação. Nesse exemplo, Amanda pode tentar ler os detalhes do registro, editar ou excluir o registro. Dois casos são considerados:

- No Caso 1, Amanda tenta executar uma ação na Oportunidade X.
- No Caso 2, Amanda tenta executar uma ação na Oportunidade Y.

**Caso 1:** Amanda tenta executar uma ação na Oportunidade X, da qual ela é proprietária.

O Oracle CRM On Demand examina os direitos de acesso de Amanda da seguinte forma:

- 1 O Oracle CRM On Demand examina todos os níveis de acesso aplicáveis ao tipo de registro relacionado à oportunidade nesse registro de conta-pai da seguinte forma:

**OBSERVAÇÃO:** se forem descobertos vários níveis de acesso com base nos diferentes componentes de controle de acesso, todos serão considerados no cálculo dos direitos de acesso.

- Determina se Amanda é proprietária da conta-pai.  
Nesse exemplo, a resposta é não.
- Determina se a função de Amanda permite que ela leia todos os registros de oportunidade.  
Nesse exemplo, a resposta é não. Embora Amanda possa ver o registro da conta-pai porque o perfil de acesso padrão dela é usado, o perfil de acesso padrão dela não é usado para o registro de oportunidade.
- Determina se o registro de oportunidade está em um livro do qual Amanda seja membro.  
Nesse exemplo, a resposta é não.
- Determina se Amanda é membro da equipe da oportunidade.  
Nesse exemplo, a resposta é sim. Amanda é a proprietária da oportunidade, portanto está na equipe da oportunidade. O nível de acesso do tipo principal de registro de oportunidade do perfil de acesso padrão de Amanda (o perfil de acesso padrão do representante de vendas) é Leitura/Edição/Exclusão.
- Determina se algum dos subordinados de Amanda (diretos ou indiretos) é membro da equipe da oportunidade.  
Nesse exemplo, a resposta é não.
- Determina se Amanda possui acesso ao registro da conta por delegação.  
Nesse exemplo, a resposta é não.

- 2 O Oracle CRM On Demand então faz o seguinte:

- Determina se a função de Amanda permite acesso básico aos registros de oportunidade.  
Nesse exemplo, a resposta é sim, porque a opção Possui acesso está selecionada para o tipo de registro de oportunidade na função de Amanda.
- Determina se a função de Amanda concede a ela o privilégio para o tipo de registro de oportunidade.  
O tipo de registro de oportunidade não é controlado por privilégios. Portanto, nesse exemplo, os privilégios não afetam o cálculo dos direitos de acesso de Amanda.
- Determina se o nível de acesso de qualquer perfil de acesso no cálculo está definido como Herdar principal ou uma de suas combinações.  
Nesse exemplo, a resposta é não.

- 3 O Oracle CRM On Demand então examina todos os níveis de acesso encontrados e determina o nível mais permissivo. Nesse caso, o nível de acesso mais permissivo encontrado é Leitura/Edição/Exclusão.

**Caso 2:** Amanda tenta executar uma ação na Oportunidade Y, cujo proprietário é David Bloom.

O Oracle CRM On Demand examina os direitos de acesso de Amanda da seguinte forma:

- 1 O Oracle CRM On Demand examina todos os níveis de acesso aplicáveis ao tipo de registro relacionado à oportunidade nesse registro de conta-pai da seguinte forma:

**OBSERVAÇÃO:** se forem descobertos vários níveis de acesso com base nos diferentes componentes de controle de acesso, todos serão considerados no cálculo dos direitos de acesso.

- Determina se Amanda é proprietária da conta-pai.  
Nesse exemplo, a resposta é não.
  - Determina se a função de Amanda permite que ela leia todos os registros de oportunidade.  
Nesse exemplo, a resposta é não. Embora Amanda possa ver o registro da conta-pai porque o perfil de acesso padrão dela é usado, o perfil de acesso padrão dela não é usado para o registro de oportunidade.
  - Determina se o registro de oportunidade está em um livro do qual Amanda seja membro.  
Nesse exemplo, a resposta é não.
  - Determina se Amanda é membro da equipe da oportunidade.  
Nesse exemplo, a resposta é não.
  - Determina se algum dos subordinados de Amanda (diretos ou indiretos) é membro da equipe da oportunidade.  
Nesse exemplo, a resposta é não.
  - Determina se Amanda possui acesso ao registro da conta por delegação.  
Nesse exemplo, a resposta é não.
- 2 O Oracle CRM On Demand então faz o seguinte:
- Determina se a função de Amanda permite acesso básico aos registros de oportunidade.  
Nesse exemplo, a resposta é sim, porque a opção Possui acesso está selecionada para o tipo de registro de oportunidade na função de Amanda.
  - Determina se a função de Amanda concede a ela o privilégio para o tipo de registro de oportunidade.  
O tipo de registro de oportunidade não é controlado pelos privilégios. Portanto, nesse exemplo, os privilégios não afetam o cálculo dos direitos de acesso de Amanda.
  - Determina se o nível de acesso de qualquer perfil de acesso no cálculo está definido como Herdar principal ou uma de suas combinações.  
Nesse exemplo, a resposta é não.
- 3 O Oracle CRM On Demand então examina todos os níveis de acesso encontrados e determina o nível mais permissivo. Nesse caso, o nível de acesso final é Sem acesso.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter exemplos adicionais:

- [Exemplo 2: Usando o nível de acesso Herdar principal \(na página 1584\)](#)
- [Exemplo 3: Protegendo dados por meio de livros \(na página 1587\)](#)

### Exemplo 2: Usando o nível de acesso Herdar principal

Este tópico fornece um exemplo de como o Oracle CRM On Demand calcula os direitos de acesso dos usuários.

Neste exemplo, Amanda Jacobsen tem a função de representante de vendas na empresa. Amanda pode criar novas contas e ver todos os outros registros contábeis. Ela está autorizada a criar oportunidades, mas só vê as oportunidades das quais é proprietária ou as que é autorizada a ver.

A tabela a seguir mostra as configurações dos tipos de registro na função de representante de vendas.

Tipo de Registro Principal	Possui acesso	É possível criar	Pode ler todos os registros
Conta	Sim	Sim	Sim

Tipo de Registro Principal	Possui acesso	É possível criar	Pode ler todos os registros
Oportunidade	Sim	Sim	Não

A função de representante de vendas dá a Amanda total controle sobre as contas e oportunidades que ela cria, além de direitos restritos aos registros dos quais não é proprietária. A função de representante de vendas requer dois perfis de acesso: um perfil de acesso de proprietário e um perfil de acesso padrão.

A tabela a seguir mostra as configurações para o perfil de acesso do proprietário do representante de vendas.

Tipo de Registro Principal	Nível de Acesso	Tipo de Registro Relacionado	Nível de Acesso
Conta	Leitura/Edição/Exclusão	Oportunidades	Herdar Principal
Oportunidade	Leitura/Edição/Exclusão	Não aplicável	Não aplicável

A tabela a seguir mostra as configurações para o perfil de acesso padrão do representante de vendas.

Tipo de Registro Principal	Nível de Acesso	Tipo de Registro Relacionado	Nível de Acesso
Conta	Somente Leitura	Oportunidades	Herdar Principal
Oportunidade	Somente Leitura	Não aplicável	Não aplicável

Nesse exemplo de cálculo de direitos de acesso, supõe-se que a herança da equipe não esteja ativada para o tipo de registro Oportunidade, ou seja, a caixa de seleção Ativar a Herança da Equipe Principal para a Oportunidade na página Perfil da Empresa está desmarcada. Para obter mais informações sobre o comportamento do recurso de herança da equipe principal, consulte [Sobre a Propagação de Acesso por Meio da Herança da Equipe](#) (consulte [Sobre Propagação de acesso através da herança da equipe](#) na página 1511).

David Bloom também tem uma função de representante de vendas na mesma empresa. David tem os mesmos direitos de acesso de Amanda.

Amanda é a proprietária da Oportunidade X, a qual está vinculada à Conta 1. David cria uma oportunidade, a Oportunidade Y, e também a vincula à Conta 1. Amanda não está na equipe da oportunidade.

Quando Amanda exibe a lista de contas na sua empresa, ela pode ver todas as contas porque sua função dá visibilidade a todas elas, inclusive as que não possui. A tabela a seguir mostra os registros que Amanda vê quando clica no nome da Conta 1 para fazer drill-down nas informações do registro. Nesse exemplo, somente os campos e colunas relevantes são exibidos.

Detalhe da Conta: Conta 1	
<b>Detalhe da Conta</b>	
<b>Nome da Conta:</b>	Conta 1
<b>Proprietário:</b>	Jonathan Hope
<b>Oportunidades</b>	
<b>Nome da Oportunidade</b>	<b>Proprietário</b>

Detalhe da Conta: Conta 1		
Oportunidade X		Amanda Jacobsen
Equipe da Conta		
Sobrenome	Nome	Acesso à Conta
Hope	Jonathan	Proprietário
Bloom	David	Membro

### Visibilidade do registro relacionado no Exemplo 2

Para determinar quais registros de oportunidade relacionados Amanda pode ver na conta nesse exemplo, o Oracle CRM On Demand examina os direitos de acesso de Amanda da seguinte forma:

- 1 O Oracle CRM On Demand examina todos os níveis de acesso aplicáveis ao tipo de registro relacionado à oportunidade nesse registro de conta-pai da seguinte forma:
  - Determina se Amanda é proprietária da conta-pai.  
Nesse exemplo, a resposta é não.
  - Determina se a função de Amanda permite que ela leia todos os registros contábeis.  
Nesse exemplo, a resposta é sim. Como a função de Amanda permite que ela leia todos os registros contábeis, Amanda pode ver a conta. Como Amanda não é a proprietária da conta-pai, seu perfil de acesso padrão é usado. O nível de acesso para o tipo de registro relacionado à oportunidade no perfil de acesso padrão de Amanda é Herdar principal.
  - Determina se o registro pai está em um livro do qual Amanda seja membro.  
Nesse exemplo, a resposta é não.
  - Determina se Amanda é membro da equipe da conta.  
Nesse exemplo, a resposta é não.
  - Determina se algum dos subordinados de Amanda (diretos ou indiretos) é membro da equipe da conta.  
Nesse exemplo, a resposta é não.  
Se a resposta para essa pergunta for sim (isto é, um ou mais subordinados de Amanda forem membros da equipe da conta), o Oracle CRM On Demand extrairá o nível de acesso para o tipo de registro relacionado à oportunidade para cada um dos subordinados de cada perfil de acesso apropriado. O perfil de acesso atribuído no campo Acesso à conta da associação à equipe do subordinado na conta é usado nesse caso (não o perfil de acesso atribuído no campo Oportunidades - Acesso).
  - Determina se Amanda possui acesso ao registro da conta por delegação.  
Nesse exemplo, a resposta é não.
- 2 O Oracle CRM On Demand então faz o seguinte:
  - Determina se a função de Amanda permite acesso básico aos registros de oportunidade.  
Nesse exemplo, a resposta é sim, porque a opção Possui acesso está selecionada para o tipo de registro de oportunidade na função de Amanda.
  - Determina se a função de Amanda concede a ela o privilégio para o tipo de registro de oportunidade.  
Oportunidades não são controladas por privilégios. Nesse exemplo, portanto, os privilégios não afetam o cálculo dos direitos de acesso de Amanda.
  - Determina se o nível de acesso de qualquer perfil de acesso no cálculo está definido como Herdar principal ou uma de suas combinações.

Nesse exemplo, a resposta é sim. O Oracle CRM On Demand então exibe os seguintes registros de oportunidade na conta:

- Todos os registros de oportunidade vinculados dos quais Amanda é proprietária.
- Todos os registros de oportunidade vinculados que Amanda está autorizada a ver por meio de todos os outros componentes de controle de acesso.

A função de Amanda nega a ela a capacidade de ver as oportunidades de que não é proprietária. Portanto, ela não pode ver a oportunidade que David Bloom criou.

### Ações em Registros relacionados no Exemplo 2

Quando Amanda tenta executar uma ação na Oportunidade X nesse exemplo, o cálculo é o mesmo, e o resultado para os direitos de acesso é o mesmo do resultado no Caso 1 em Exemplo 1: Usando o nível de acesso de exibição (consulte [Exemplo 1: Usando o nível de acesso de exibição](#) na página 1580). O nível de acesso final é Leitura/Edição/Exclusão.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter exemplos adicionais:

- [Exemplo 1: Usando o nível de acesso de exibição \(na página 1580\)](#)
- [Exemplo 3: Protegendo dados por meio de livros \(na página 1587\)](#)

### Exemplo 3: Protegendo dados por meio de livros

Este tópico fornece um exemplo de como o Oracle CRM On Demand calcula os direitos de acesso dos usuários.

Nesse exemplo, uma empresa usa livros personalizados para organizar seus dados por território. Dois livros são usados nesse exemplo: Sudoeste e Leste.

O livro do Sudoeste tem três membros:

- Amanda Jacobsen
- David Bloom
- Carlos Guzman

Todos os usuários no livro do Sudoeste têm o perfil de acesso Somente leitura na sua função do livro.

O livro do Leste tem três membros:

- Rick Rogers
- Raj Kumar
- Jonathan Hope

Todos os usuários do livro do Leste têm o perfil de acesso Somente leitura no seu registro de associação ao livro.

Quando qualquer um dos usuários cria uma conta ou um registro de oportunidade, um processo automatizado (workflow) determina o livro apropriado ao registro. Ele atribui o livro com base no atributo de território do registro.

Todos os usuários têm a função de representante de vendas. Todos podem criar novas contas e oportunidades. Eles podem ver todos os registros de conta e de oportunidade no seu território, mas não em outros territórios.

A tabela a seguir mostra as configurações dos tipos de registro na função de representante de vendas.

Tipo de Registro Principal	Possui acesso	É possível criar	Pode ler todos os registros
Conta	Sim	Sim	Não

Tipo de Registro Principal	Possui acesso	É possível criar	Pode ler todos os registros
Oportunidade	Sim	Sim	Não

Todos os usuários têm controle total sobre as contas e as oportunidades que criam, mas têm direitos restritos aos registros de que não são proprietários. A função de representante de vendas requer dois perfis de acesso: um perfil de acesso de proprietário e um perfil de acesso padrão.

A tabela a seguir mostra as configurações para o perfil de acesso do proprietário do representante de vendas.

Tipo de Registro Principal	Nível de Acesso	Tipo de Registro Relacionado	Nível de Acesso
Conta	Leitura/Edição/Exclusão	Oportunidades	Herdar Principal
		Livros	Somente Leitura
Oportunidade	Leitura/Edição/Exclusão	Livros	Somente Leitura

A tabela a seguir mostra as configurações para o perfil de acesso padrão do representante de vendas.

Tipo de Registro Principal	Nível de Acesso	Tipo de Registro Relacionado	Nível de Acesso
Conta	Somente Leitura	Oportunidades	Herdar Principal
		Livros	Somente Leitura
Oportunidade	Somente Leitura	Livros	Somente Leitura

**OBSERVAÇÃO:** para todos os tipos de registros principais que suportam livros, o relacionamento com o tipo de registro relacionado a Livros é de um-para-filho.

Nesse exemplo de cálculo de direitos de acesso, supõe-se que a herança da equipe não esteja ativada para o tipo de registro Oportunidade, ou seja, a caixa de seleção Ativar a Herança da Equipe Principal para a Oportunidade na página Perfil da Empresa está desmarcada. Para obter mais informações sobre o comportamento do recurso de herança da equipe principal, consulte [Sobre a Propagação de Acesso por Meio da Herança da Equipe](#) (consulte [Sobre Propagação de acesso através da herança da equipe](#) na página 1511).

Ao exibir a lista das contas na empresa, Amanda Jacobsen pode ver as contas no livro do Sudoeste e as contas próprias. Ela não pode ver nenhuma outra conta.

A tabela a seguir mostra os registros que Amanda vê quando clica no nome da conta Conta 1 para fazer drill-down no registro. Nesse exemplo, somente os campos e colunas relevantes são exibidos.

Detalhe da Conta: Conta 1	
<b>Detalhe da Conta</b>	
<b>Nome da Conta:</b>	Conta 1
<b>Proprietário:</b>	Jonathan Hope
<b>Oportunidades</b>	

Detalhe da Conta: Conta 1		
<b>Nome da Oportunidade</b>		<b>Proprietário</b>
Oportunidade X		Amanda Jacobsen
Oportunidade Y		David Bloom
Equipe da Conta		
<b>Sobrenome</b>	<b>Nome</b>	<b>Acesso à Conta</b>
Hope	Jonathan	Proprietário

Amanda pode ver duas oportunidades porque elas estão no livro do Sudoeste, do qual ela é membro. Todos os outros membros do livro do Sudoeste podem ver essas oportunidades.

Jonathan Hope é membro do livro do Leste. Quando Jonathan se conecta ao Oracle CRM On Demand, ele também pode ver a Conta 1, porque é proprietário dela. No entanto, não pode ver as oportunidades relacionadas à Conta 1 das quais não é proprietário. O nível de acesso Herdar principal no tipo de registro relacionado a Oportunidades em contas proporciona essa segurança.

Rick Rogers e Raj Kumar, membros do livro do Leste, não podem ver os registros da Oportunidade X nem da Oportunidade Y na Conta 1. Isso ocorre porque a conta não está no livro do Leste, e a função deles impede a exibição de registros de contas das quais não são proprietários. Da mesma forma, eles não podem ver a Oportunidade X nem a Oportunidade Y porque elas não estão no livro do Leste, e a função deles impede a exibição de oportunidades das quais não são proprietários.

Amanda não pode modificar a Oportunidade Y, da qual David Bloom é proprietário. Isso ocorre porque:

- Amanda não é proprietária da conta, portanto seu perfil de acesso do proprietário não é usado.
- A função de Amanda impede que ela acesse os registros de oportunidade dos quais ela não é proprietária, portanto, seu perfil de acesso padrão não é usado.
- O único perfil de acesso que está ativo no momento é o perfil de acesso Somente leitura que Amanda tem por meio de sua associação com o livro do Sudoeste.

Portanto, o nível de acesso de Amanda para a Oportunidade Y é Somente leitura.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter exemplos adicionais:

- [Exemplo 1: Usando o nível de acesso de exibição \(na página 1580\)](#)
- [Exemplo 2: Usando o nível de acesso Herdar principal \(na página 1584\)](#)

## Gerenciamento do Processo de Negócios

Clique em um tópico para consultar instruções passo a passo:

- [Criando Processos \(na página 1597\)](#)
- [Adicionando estados de transição a processos \(na página 1598\)](#)
- [Restringindo Processos \(na página 1600\)](#)
- Definindo a configuração de campo para estados de transição (consulte [Definindo a configuração do campo para estados de transição](#) na página 1600)
- [Ativando controles de acesso para tipos de registro relacionados \(na página 1601\)](#)

- [Criando Regras do Workflow](#) (consulte [Creating Workflow Rules](#) na página 1627)
- [Restringindo regras de workflow a regras ou canais específicos](#) (na página 1644)
- [Criando ações de workflow: atribuir a um Livro](#) (na página 1645)
- [Criando ações de workflow: criar evento de integração](#) (na página 1647)
- [Criando ações de workflow: criar tarefa](#) (na página 1650)
- [Criando ações de workflow: enviar e-mail](#) (consulte [Creating Workflow Actions: Send Email](#) na página 1655)
- [Criando ações de workflow: atualizar valores](#) (na página 1661)
- [Criando ações de workflow: espera](#) (na página 1663)
- [Alterando a ordem das ações de regra do workflow](#) (consulte [Alterando a ordem das ações de regras de workflow](#) na página 1665)
- [Alterando a ordem das regras de workflow](#) (na página 1666)
- [Desativando ações e regras de workflow](#) (consulte [Desativando regras e ações de workflow](#) na página 1667)
- [Excluindo regras e ações de workflow](#) (na página 1668)
- [Exibindo instâncias de erro no Monitor de erro de workflow](#) (na página 1670)
- [Excluindo instâncias de erro no Monitor de erro de workflow](#) (consulte [Excluindo instâncias com erro do Monitor de erro de workflow](#) na página 1671)
- [Exibindo instâncias pendentes no Monitor de espera de workflow](#) (consulte [Exibindo instâncias pendente no Monitor de espera de workflow](#) na página 1676)
- [Excluindo instâncias pendentes do Monitor de espera de workflow](#) (na página 1677)
- [Configurando regras de atribuição](#) (na página 1685)
- [Mapeando campos adicionais durante a conversão de leads](#) (na página 1692)
- [Criando apresentações de conversão de leads](#) (na página 1693)
- [Configurando a definição de previsão](#) (na página 1696)
- [Atualizando a definição de previsão](#) (na página 1702)
- [Configurando processos de vendas, categorias e instrutores](#) (consulte [Configurando processos, categorias e instrutores de vendas](#) na página 1703)
- [Personalizando a lista do setor da sua empresa](#) (na página 1709)
- [Controle de Modificação](#) (na página 1711)
- [Ativando o recurso de controle de modificação](#) (na página 1711)

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Sobre estados de transição e campos de transição na Administração do processo](#) (consulte [Sobre estados e campos de transição na administração do processo](#) na página 1591)
- [Sobre campos principais na Administração do processo](#) (na página 1592)
- [Cenário para bloqueio de registros de atividade](#) (consulte [Cenário para bloquear registros de atividade](#) na página 1592)
- [Exemplo de uso de processos para bloquear registros](#) (consulte [Exemplo de como usar processos para bloquear registros](#) na página 1593)
- [Funcionalidade de Administração do Processo](#) (na página 1595)
- [Processo de configuração de processos no Oracle CRM On Demand](#) (consulte [Processo de configuração de processos em Oracle CRM On Demand](#) na página 1597)
- [Configuração do Workflow](#) (na página 1603)
- [Monitores do Workflow](#) (consulte [Monitores de workflow](#) na página 1669)
- [Sobre Regras de Atribuição](#) (na página 1681)
- [Administração de Conversão de Lead](#) (consulte [Administração de conversão de leads](#) na página 1690)

## Administração de Processo

Na seção de administração do processo do Oracle CRM On Demand, você pode configurar processos para evitar que usuários, inclusive aplicativos externos, realizem determinadas ações em registros de um determinado tipo de registro quando os registros estiverem em um estado específico. Impedir que usuários realizem determinadas ações dessa forma é conhecido como *bloquear registros*.

A funcionalidade de administração do processo não está ativada em Oracle CRM On Demand por padrão. Ela deve ser ativada para cada empresa por Oracle CRM On Demand Customer Care. Se a empresa quiser usar a funcionalidade de administração do processo, entre em contato com Oracle CRM On Demand Customer Care e peça o privilégio Administração do processo concedido à função do administrador da empresa.

Quando Oracle CRM On Demand Customer Care concede o privilégio Administração do processo ao administrador da empresa, este pode então conceder o privilégio a outras funções.

**OBSERVAÇÃO:** Os controles que determinam quais registros estão bloqueados formam o último componente de segurança que Oracle CRM On Demand examina ao calcular os direitos de um usuário para trabalhar com um registro. As permissões concedidas por todos os outros componentes de access-control são examinadas primeiro. Um *componente access-control* é a funcionalidade em Oracle CRM On Demand que contribui para o cálculo dos direitos de um usuário de acessar e trabalhar com registros. Exemplos de componentes de access-control são: propriedade de registro, perfis de acesso, funções, equipes, livros e a hierarquia do relatório. Os controles que bloqueiam registros não substituem nenhuma restrição imposta pelos outros componentes de access-control.

Se necessário, você poderá permitir que determinados usuários substituam os processos de bloqueio de registro implementados por sua empresa. Para obter mais informações, consulte [Sobre como substituir processos de bloqueio de registro \(na página 1603\)](#).

Para obter informações sobre processos e como criá-los, consulte os seguintes tópicos:

- [Sobre estados de transição e campos de transição na Administração do processo \(consulte \[Sobre estados e campos de transição na administração do processo\]\(#\) na página 1591\)](#)
- [Sobre campos principais na Administração do processo \(na página 1592\)](#)
- [Cenário para bloqueio de registros de atividade \(consulte \[Cenário para bloquear registros de atividade\]\(#\) na página 1592\)](#)
- [Exemplo de uso de processos para bloquear registros \(consulte \[Exemplo de como usar processos para bloquear registros\]\(#\) na página 1593\)](#)
- [Funcionalidade de Administração do Processo \(na página 1595\)](#)
- [Processo de configuração de processos no Oracle CRM On Demand \(consulte \[Processo de configuração de processos em Oracle CRM On Demand\]\(#\) na página 1597\)](#)
- [Criando Processos \(na página 1597\)](#)
- [Adicionando estados de transição a processos \(na página 1598\)](#)
- [Restringindo Processos \(na página 1600\)](#)
- [Definindo a configuração de campo para estados de transição \(consulte \[Definindo a configuração do campo para estados de transição\]\(#\) na página 1600\)](#)
- [Ativando controles de acesso para tipos de registro relacionados \(na página 1601\)](#)

### Sobre estados e campos de transição na administração do processo

Em um processo para um tipo de registro, você configura um determinado número de estados de transição. Um *estado de transição* representa um estado em que um registro entra quando determinadas condições são atendidas. Um *campo de transição* é um campo de lista de opções no tipo de registro que determina a transição de um registro de um estado de transição para outro. O campo da lista de opções para um processo é identificado na definição do processo.

Em um processo, cada valor no campo de transição pode ser vinculado a um estado de transição. Para cada estado de transição, você pode especificar as seguintes informações:

- **Condição.** A condição determina se um registro pode migrar para esse estado de transição.
- **Mensagem de erro.** A mensagem de erro será exibida se a condição não for atendida quando um usuário tentar migrar um registro para esse estado de transição.
- **Controles de acesso ao registro.** Os controles de acesso ao registro determinam quais ações os usuários estão impedidos de realizar em um registro quando o registro está no estado de transição. Você pode evitar que os usuários excluam ou atualizem registros no estado de transição.
- **Configuração do campo.** A configuração do campo determina o comportamento de determinados campos quando um registro está no estado de transição.
- **Controles de acesso relacionados.** Os controles de acesso relacionados determinam quais ações os usuários estão impedidos de realizar em registros relacionados quando o registro pai está no estado de transição.

Por exemplo, você pode configurar um processo para o tipo de registro Solução usando o campo Status como o campo de transição e adicionar três estados de transição ao processo, um para cada valor de status a seguir: Provisório, Aprovado e Obsoleto. Em seguida, você pode evitar que os usuários excluam soluções que estejam no estado de transição para o status Aprovado ou impedir que os usuários atualizem soluções que estejam no estado de transição para o status Obsoleto e assim por diante.

## Sobre campos principais na administração do processo

Você pode usar um campo da lista de opções em um tipo de registro para restringir um processo de forma que ele só se aplique a determinados registros desse tipo. O campo da lista de opções é conhecido como o *campo principal*, e um processo só se aplica a registros nos quais o valor no campo principal no registro corresponda a um dos valores especificados por você para o processo, ou seja, os valores principais. Por exemplo, o campo Tipo de chamada pode ser usado como o campo principal no tipo de registro Atividade. Você pode restringir um processo para o tipo de registro Atividade de forma que ele só se aplique a determinados tipos de registros de chamada.

## Cenário para bloquear registros de atividade

Este tópico mostra um exemplo de como representantes de vendas em uma empresa farmacêutica usam registros de atividade da chamada em Oracle CRM On Demand para registrar detalhes de suas visitas a clientes e de como os registros de atividade de chamada são bloqueados em determinados pontos. A empresa pode usar Oracle CRM On Demand de maneira diferente, dependendo do modelo de negócios.

Um representante de vendas planeja um visita a uma clínica local para repor o estoque de amostrar na clínica e conversar com o diretor dela sobre um novo produto que a empresa farmacêutica deve lançar. O representante de vendas pretende dar à diretora da clínica um CD promocional contendo resultados de testes clínicos e um white paper. Ao configurar o registro de atividade de chamada em Oracle CRM On Demand, o representante de vendas define o status do registro como Não iniciado.

Quando o representante de vendas chega à clínica, há uma demora até um membro da equipe na clínica pegar a chave do estoque de amostras. O representante de vendas usa o tempo para atualizar o status do registro de atividade da chamada em Oracle CRM On Demand para Em andamento. O representante de vendas repõe com sucesso o estoque de amostras, compartilha a mensagem sobre o novo produto com a diretora da clínica e entrega a ela o material promocional.

Ao final do dia, o representante de vendas faz logon em Oracle CRM On Demand e começa a atualizar os registros relacionados às atividades do dia. O representante de vendas atualiza o registro de atividade de vendas para a chamada até a clínica, mas deseja revisar o registro mais uma vez antes de alterar o status do registro para o status final Enviado. No entanto, como o representante de vendas deve comparecer a uma reunião de vendas, ele define o status do registro como Concluído e sai para a reunião. A essa altura, o registro não pode ser excluído de Oracle CRM On Demand.

Ao retornar da reunião, o representante de vendas revisa o registro de atividade da chamada mais uma vez e define o status do registro como Enviado. A essa altura, o registro de atividade da chamada não pode ser atualizado, não podendo ser excluído de Oracle CRM On Demand, e todos os campos no registro são somente leitura. Além disso, outros registros não podem ser vinculados ao registro de atividade da chamada enviado. Um exemplo de um processo compatível com esse cenário é mostrado em [Exemplo de como usar processos para bloquear registros \(na página 1593\)](#).

### Exemplo de como usar processos para bloquear registros

Este tópico mostra um exemplo de como criar um processo para oferecer suporte ao cenário descrito em [Cenário para bloquear registros de atividade \(na página 1592\)](#). Você pode usar este recurso de forma diferente, dependendo de seu modelo de negócios.

Você cria um processo que limita as ações que os usuários podem realizar da seguinte forma:

- Quando o status do registro é Concluído, os usuários não podem excluí-lo.
- Quando o status do registro é Enviado, ocorre o seguinte:
  - Os usuários não conseguem atualizar ou excluir o registro, ou vincular outros registros ao registro de atividade da chamada.
  - Todos os campos no registro de atividade da chamada são somente leitura.
- O processo se aplica a chamadas de conta e profissionais, mas não gerais.

#### Para configurar um processo a fim de bloquear registros de atividade da chamada

- 1 No Oracle CRM On Demand, crie um processo da seguinte forma:
  - a No campo Nome do processo, informe um nome exclusivo para o processo.
  - b No campo Nome do objeto, selecione Atividade.

Quando você seleciona Atividade no campo Nome do objeto, o valor no campo Principal é definido automaticamente como Tipo de chamada. O campo Transição é definido automaticamente como Status. Para obter mais informações sobre como criar processos, consulte [Criando processos \(na página 1597\)](#).

- 2 Adicione os estados de transição mostrados na tabela a seguir ao processo criado por você na Etapa 1 do procedimento.

Para obter mais informações sobre como adicionar estados de transição a processos, consulte [Como adicionar estados de transição a processos \(consulte Adicionando estados de transição a processos na página 1598\)](#).

Estado	Caixa de seleção Desativar atualização	Caixa de seleção Desativar exclusão/ remoção
Não Iniciado	Desmarcado	Desmarcado
Em Andamento	Desmarcado	Desmarcado
Concluído	Desmarcado	Selecionado
Comprometido	Selecionado	Selecionado

- 3 Restrinja o processo de maneira que ele se aplique a chamadas de conta e profissionais, mas não chamadas gerais, adicionando os valores principais Chamadas da conta e Chamadas profissionais ao processo. Para obter mais informações sobre como restringir processos, consulte [Restringindo processos \(na página 1600\)](#).

- 4 No estado de transição Enviado, configure a definição do campo e marque a caixa de seleção Somente leitura para todos os detalhes.

Para obter mais informações sobre como configurar a definição de campo para estados de transição, consulte Configurando a definição de campo para estados de transição (consulte [Definindo a configuração do campo para estados de transição](#) na página 1600).

- 5 Nos estados de transição Concluído e Enviado, ative os controles de acesso apropriados aos tipos de registro relacionados.

As configurações das caixas de seleção são mostradas na tabela a seguir. Para obter mais informações sobre como ativar controles para tipos de registro relacionados, consulte [Ativando controles de acesso para tipos de registro relacionados](#) (na página 1601).

Estado de Transição	Tipo de Registro Relacionado	Desativar Criação/ Adição	Desativar Atualização	Desativar Exclusão/ Remoção
Concluído	Respostas à Mensagem	Desmarcado	Desmarcado	Selecionado
	Produtos Detalhados	Desmarcado	Desmarcado	Selecionado
	Itens Promocionais Entregues	Desmarcado	Desmarcado	Selecionado
	Amostras Entregues	Desmarcado	Desmarcado	Selecionado
	Solicitações de Amostra	Desmarcado	Desmarcado	Selecionado
	Transações de Amostra	Desmarcado	Desmarcado	Selecionado
	Assinaturas	Desmarcado	Desmarcado	Selecionado
	Soluções	Desmarcado	Desmarcado	Selecionado

Estado de Transição	Tipo de Registro Relacionado	Desativar Criação/ Adição	Desativar Atualização	Desativar Exclusão/ Remoção
Enviado	Anexos	Selecionado	Selecionado	Selecionado
	Livros	Selecionado	Selecionado	Selecionado
	Contatos (M:M)	Selecionado	Selecionado	Selecionado
	Objetos Personalizados de 01 a 03	Selecionado	Selecionado	Selecionado
	Respostas à Mensagem	Selecionado	Selecionado	Selecionado
	Produtos Detalhados	Selecionado	Selecionado	Selecionado
	Amostras Entregues	Selecionado	Selecionado	Selecionado
	Solicitações de Amostra	Selecionado	Selecionado	Selecionado
	Transações de Amostra	Selecionado	Selecionado	Selecionado
	Assinaturas	Selecionado	Selecionado	Selecionado
	Soluções (M:M)	Selecionado	Selecionado	Selecionado

**OBSERVAÇÃO:** Os registros de solicitação da amostra têm registros de item da solicitação de amostra vinculados que também deverão ser bloqueados quando o registro pai for bloqueado. Para bloquear os registros de item da solicitação de amostra, será necessário configurar um processo separado baseado no tipo de registro da Solicitação de amostra. Da mesma forma, os registros de transação da amostra têm registros de item da transação vinculados. Para bloquear os registros de item da transação, será necessário configurar um processo separado baseado no tipo de registro da Transação de amostra. O processo que você configurar para o tipo de registro bloqueará os registros pai do determinado tipo de registros e de seus registros filhos, entretanto o processo não bloqueará quaisquer registros vinculados aos registros filhos.

### Funcionalidade de administração do processo

Os seguintes tipos de registro são compatíveis com a administração do processo:

- Conta
- Atividade
- Endereço
- Plano Comercial
- Produto de chamada detalhado
- Evento
- Lead
- Plano de Envio de Mensagens
- Objetivo
- Oportunidade

- Amostra de Isenção de Responsabilidade
- Solicitação de Amostras
- Transação de Amostra
- Solicitação de Serviço
- Solução

### Restrições

As seguintes restrições são aplicadas:

- Apenas um processo pode ser configurado para cada um dos tipos de registro compatíveis com a administração do processo.
- Para cada um dos tipos de registro compatíveis, o campo Status no tipo de registro é usado como o campo de transição para o processo. Você não pode selecionar um campo de transição alternativo.

**OBSERVAÇÃO:** Os usuários não podem alterar o status de um registro de detalhes de produto de chamada diretamente. O Oracle CRM On Demand atualiza o status de um registro de detalhes de produto de chamada quando o status da chamada relacionada é atualizado, para que o status de um registro de detalhes de produto de chamada seja sempre igual ao status da chamada relacionada.

- Apenas o tipo de registro Atividade oferece suporte ao uso de um campo principal para restringir o processo. O campo principal no tipo de registro Atividade é o campo Tipo de chamada. Você não pode selecionar um campo principal alternativo.
- As opções para a configuração do campo para estados de transição estão limitadas à especificação de que determinados campos são somente leitura quando um registro está no estado de transição.
- O campo Número da ordem e a caixa de seleção Padrão, exibidos no registro de processo quando você salva o processo, não são usados na versão atual de Oracle CRM On Demand.

### Tipos de registro relacionados

Para cada tipo de registro pai compatível com a administração do processo, você pode ativar controles de acesso para todos os tipos de registro relacionados compatíveis com o tipo de registro pai e que estão disponíveis para a empresa, com as exceções mostradas na tabela a seguir.

Tipo de Registro Pai	Tipos de registro relacionados não compatíveis
Conta	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Avaliações</li> <li>■ Conta Financeira: Filial</li> <li>■ Conta financeira: Instituições retidas</li> </ul>
Atividade	Avaliações
Plano Comercial	Avaliações
Lead	Avaliações
Objetivo	Avaliações
Oportunidade	Avaliações
Solicitação de Serviço	Avaliações

**OBSERVAÇÃO:** Você poderá permitir que determinados usuários substituam os processos de bloqueio de registro implementados por sua empresa. Para obter mais informações, consulte [Sobre como substituir processos de bloqueio de registro \(na página 1603\)](#).

## Processo de configuração de processos em Oracle CRM On Demand

Para configurar um processo em Oracle CRM On Demand, realize as seguintes tarefas:

- 1 [Criando Processos \(na página 1597\)](#)
- 2 [Adicionando estados de transição a processos \(na página 1598\)](#)

Você também pode realizar as seguintes tarefas:

- [Restringindo Processos \(na página 1600\)](#)
- Definindo a configuração de campo para estados de transição (consulte [Definindo a configuração do campo para estados de transição](#) na página 1600)
- [Ativando controles de acesso para tipos de registro relacionados \(na página 1601\)](#)

### Criando processos

Para criar um processo, conclua as etapas do procedimento a seguir. A tarefa é uma etapa de [Processo de configuração de processos em Oracle CRM On Demand \(na página 1597\)](#).

**Antes de começar.** Para realizar o procedimento, a função deve incluir o privilégio Administração do processo.

#### *Para criar um processo*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Gerenciamento de processo de negócios, clique em Administração do processo.
- 3 Na página Lista do processo, clique em Novo.
- 4 Na página de Edição de processo, complete as informações do processo.
- 5 Salve suas alterações.

**OBSERVAÇÃO:** O campo Número da ordem e a caixa de seleção Padrão, exibidos na página Detalhe do processo quando você salva um processo, não são usados na versão atual de Oracle CRM On Demand.

A tabela a seguir descreve os campos do processo. Para obter mais informações sobre como os campos são usados na versão atual de Oracle CRM On Demand, consulte as restrições listadas em Funcionalidade Administração do processo (consulte [Funcionalidade de administração do processo](#) na página 1595).

Campo	Descrição
Nome do processo	O nome que você atribui ao processo.
Tipo de Registro	O tipo de registro do processo. Para obter uma lista dos tipos de registro para os quais você pode criar processos, consulte Funcionalidade Administração do processo (consulte <a href="#">Funcionalidade de administração do processo</a> na página 1595).
Campo Principal	O nome do campo tipo de registro a ser usado como um filtro para restringir o processo a determinados registros do tipo de registro. Este campo é somente leitura. Para o tipo de registro

Campo	Descrição
	Atividade, o valor padrão no campo Principal é Tipo de chamada. Para outros tipos de registro, o campo permanece em branco. Para obter mais informações sobre campos principais, consulte <a href="#">Sobre campos principais em Administração do processo</a> (consulte <a href="#">Sobre campos principais na administração do processo</a> na página 1592).
Campo de Transição	O nome do campo no tipo de registro que determina a transição de registros de um estado de transição para outro. Este campo é somente leitura. Para todos os tipos de registro compatíveis, o valor padrão é Status. Para obter mais informações sobre campos de transição, consulte <a href="#">Sobre estados e campos de transição na administração do processo</a> (na página 1591).
Descrição	(Opcional) Uma descrição do processo.

### Adicionando estados de transição a processos

Em um processo, você pode vincular cada valor no campo de transição a um estado de transição. Para obter mais informações sobre campos e estados de transição, consulte [Sobre estados e campos de transição na administração do processo](#) (na página 1591).

Para adicionar um estado de transição a um processo, conclua as etapas do procedimento a seguir. A tarefa é uma etapa de [Processo de configuração de processos em Oracle CRM On Demand](#) (na página 1597).

**Antes de começar.** Para realizar o procedimento, a função deve incluir o privilégio Administração do processo.

#### Para adicionar um estado de transição a um processo

- 1 Na página Lista do processo, clique no link Nome do processo para o qual você deseja adicionar o estado de transição.
- 2 Na página Detalhe do processo, role até a seção Estados da transição da página e clique em Adicionar na barra de título da seção.
- 3 Na página Edição do estado de transição, preencha as informações de estado da transição.
- 4 Salve suas alterações.
- 5 Repita a Etapa 2 até a Etapa 4 do procedimento para cada estado de transição que você deseja adicionar ao processo.

A tabela a seguir descreve alguns dos campos de estado de transição. Os títulos na seção Informações-chave e na seção Validação da página em Oracle CRM On Demand mostram o nome do campo da transição.

Campo	Descrição
<b>Informações-chave</b>	
Estado	O valor do campo de transição que identifica o estado de transição. O valor de cada campo de

Campo	Descrição
	transição só pode ser usado com um estado de transição no processo. Quando um valor for usado com um estado de transição, o valor será removido da lista de opções dos valores no campo Estado.
Categoria	(Opcional) A categoria de vendas à qual o estado de transição está associado.
Descrição	(Opcional) Uma descrição do estado de transição.
<b>Validação</b>	
Condição	<p>(Opcional) Uma condição que determina se um registro pode migrar para esse estado de transição.</p> <p>Você pode informar uma expressão diretamente na caixa de texto ou clicar no ícone <i>fx</i> para abrir a janela Expression Builder, onde pode definir uma expressão. Para obter mais informações sobre Expression Builder, consulte <a href="#">Expression Builder (na página 2029)</a></p> <p>Não use nenhum campo calculado na expressão. Os campos calculados não são compatíveis com expressões no campo Condição dos estados de transição.</p> <p>Se a condição especificada por você não for atendida quando um usuário tentar migrar um registro do tipo de registro especificado no processo para esse estado da transição, uma mensagem de erro será exibida e as alterações do usuário não serão salvas.</p>
Mensagem de Erro	(Opcional) O texto da mensagem de erro exibida se a condição definida para o estado da transição não for atendida quando um usuário tentar migrar um registro do tipo especificado no processo para esse estado de transição.
<b>Controle de acesso ao registro</b>	
Desativar Atualização	(Opcional) Se a caixa de seleção estiver marcada, usuários, inclusive aplicativos externos, não poderão atualizar registros do tipo especificado no processo quando os registros estiverem nesse estado de transição.

Campo	Descrição
Desativar Exclusão/Remoção	<p>(Opcional) Se a caixa de seleção estiver marcada, usuários, inclusive aplicativos externos, não poderão excluir registros do tipo especificado no processo enquanto os registros estiverem nesse estado de transição.</p> <p>Além disso, se um registro nesse estado de transição for um filho de um registro pai, os usuários não poderão removê-lo do relacionamento se isso resultar na exclusão do registro filho de Oracle CRM On Demand.</p> <p>No entanto, se a remoção do registro filho do relacionamento com o registro pai não resultar na exclusão do registro filho de Oracle CRM On Demand, o registro poderá ser removido do relacionamento enquanto o registro estiver no estado de transição, mas não poderá ser excluído.</p>

## Restringindo processos

Para restringir um processo de maneira que ele só se aplique a determinados registros desse tipo, você especifica quais valores no campo principal do tipo de registro são válidos para o processo. Para obter mais informações sobre campos principais, consulte [Sobre campos principais em Administração do processo](#) (consulte [Sobre campos principais na administração do processo](#) na página 1592).

Para restringir um processo, conclua as etapas do procedimento a seguir.

**Antes de começar.** Para realizar o procedimento, a função deve incluir o privilégio Administração do processo.

### Para restringir um processo

- 1 Na página Lista do processo, clique no link Nome do processo que você deseja restringir.
- 2 Na página Detalhe do processo, role até a seção Valores principais da página e clique em Adicionar na barra de título da seção.
- 3 Na página Edição do valor principal, no campo Valor, selecione os valores para os quais o processo deve ser restringido.  
 Você pode selecionar até cinco valores na página Edição do valor principal. Se quiser selecionar valores adicionais, você poderá repetir esse procedimento.
- 4 Salve suas alterações.
- 5 Repita a Etapa 2 até a Etapa 4 do procedimento quantas vezes forem necessárias para adicionar mais valores principais.

## Definindo a configuração do campo para estados de transição

Você pode especificar como determinados campos se comportam quando um registro está no estado de transição definindo a configuração do campo para o estado de transição.

Para definir a configuração do campo para um estado de transição, conclua as etapas do procedimento a seguir.

**Antes de começar.** Para realizar o procedimento, a função deve incluir o privilégio Administração do processo.

### **Para definir a configuração do campo para um estado de transição**

- 1 Na página Detalhe do processo, clique no link do campo Estado para o estado de transição para o qual você deseja definir a configuração do campo.
- 2 Na página Detalhe do estado de transição, role até a seção Configuração de campos da página e clique em Adicionar na barra de título da seção.
- 3 Na página Edição de configuração do campo, especifique o comportamento de campos quando um registro do tipo especificado no processo está nesse estado de transição da seguinte forma:
  - a Selecione o campo na lista Campo.
  - b Marque a caixa de seleção para o comportamento que você deseja configurar para o campo.

**OBSERVAÇÃO:** Para obter informações sobre restrições que se aplicam à definição da configuração do campo para estados de transição, consulte [Funcionalidade Administração do processo](#) (consulte [Funcionalidade de administração do processo](#) na página 1595).

**CUIDADO:** Se você quiser definir um campo da caixa de seleção como somente leitura, o campo já deverá ser exibido no layout de página onde deverá ser usado. Do contrário, quando o campo for adicionado a um layout de página, uma mensagem de erro será exibida quando os usuários tentarem salvar um registro desse tipo.

Você pode especificar configurações para até cinco campos na página Edição de configuração do campo. Se quiser especificar configurações para campos adicionais, você poderá repetir esse procedimento.

- 4 Salve suas alterações.
- 5 Repita a Etapa 2 até a Etapa 4 do procedimento quantas vezes forem necessárias para definir todos os campos que você deseja configurar para o estado de transição.

### **Ativando controles de acesso para tipos de registro relacionados**

Você pode limitar as ações que os usuários podem realizar nos registros relacionados quando um registro pai está no estado de transição ativando controles de acesso para os tipos de registro relacionados.

**OBSERVAÇÃO:** Alguns tipos de registro não têm tipos de registro relacionados.

Para ativar controles de acesso para tipos de registro relacionados, conclua as etapas do procedimento a seguir.

**Antes de começar.** Para realizar o procedimento, a função deve incluir o privilégio Administração do processo.

#### **Para ativar controles de acesso para tipos de registro relacionados**

- 1 Na página Detalhe do processo, clique no link do campo Estado para o estado de transição no qual você deseja ativar controles de acesso para tipos de registro relacionados.
- 2 Na página Detalhe do estado de transição, role até a seção Controle de acessos relacionados da página e clique em Adicionar na barra de título da seção.
- 3 Na página Edição do controle de acessos relacionados, para cada tipo de registro relacionado, marque as caixas de seleção dos controles de acesso que você deseja ativar.

Você pode ativar controles de acesso para até cinco tipos de registro relacionados na página Edição do controle de acessos relacionados. Se quiser ativar controles de acesso para tipos de registro relacionado adicionais, você poderá repetir o procedimento.

**OBSERVAÇÃO:** Na página Edição do controle de acessos relacionados, as caixas de seleção para os controles de acesso são marcadas conforme necessário, ou seja, um asterisco é exibido ao lado do nome de cada uma das caixas de seleção. As caixas de seleção são marcadas conforme necessário porque os campos de caixa de seleção sempre têm um valor no banco de dados. O valor é Verdadeiro, ou seja, a caixa de seleção está marcada, ou Falso, ou seja, ela está desmarcada. Se você marcar uma caixa de seleção, o

valor Verdadeiro será salvo no banco de dados. Se você não marcar uma caixa de seleção, o valor Falso será salvo no banco de dados.

- 4 Salve suas alterações.
- 5 Repita a Etapa 2 até a Etapa 4 do procedimento quantas vezes forem necessárias para ativar os controles de acesso dos tipos de registro relacionados para o estado de transição.

A tabela a seguir descreve os controles de acesso para os tipos de registro relacionados. Alguns tipos de registro relacionados não são compatíveis. Para obter uma lista dos tipos de registro relacionados não disponíveis, consulte Funcionalidade Administração do processo (consulte [Funcionalidade de administração do processo](#) na página 1595).

**OBSERVAÇÃO:** Os usuários podem ser aplicativos externos, bem como usuários de Oracle CRM On Demand.

Campo	Descrição
Desativar Criação/Adição	Se a caixa de seleção for marcada, os usuários não poderão criar novos registros desse tipo relacionado a partir do registro pai ou adicionar registros existentes desse tipo ao registro pai enquanto o registro pai estiver nesse estado de transição.
Desativar Atualização	<p>O comportamento dessa caixa de seleção depende do relacionamento entre o tipo de registro pai e o tipo de registro relacionado da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Se o tipo de registro pai tiver um relacionamento um para muitos com o tipo de registro relacionado e se a caixa de seleção estiver marcada, os usuários não poderão atualizar registros desse tipo relacionado que sejam filhos do registro pai enquanto o registro pai estiver nesse estado de transição.</li> </ul> <p>Os registros filhos não podem ser atualizados em qualquer lugar em Oracle CRM On Demand enquanto o registro pai está nesse estado de transição. Por exemplo, se houver registros relacionados do tipo de registro Objeto personalizado 05 no registro pai, os registros Objeto personalizado 05 não poderão ser atualizados enquanto o registro pai estiver nesse estado de transição, mesmo se forem acessados na página inicial do Objeto personalizado 05.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Para tipos de registro relacionados que tenham um relacionamento muitos para muitos com o tipo de registro pai, a caixa de seleção Desativar atualização não é aplicável, ou seja, não pode ser usada para evitar que usuários atualizem registros relacionados desse tipo enquanto o registro pai está nesse estado de transição.</li> </ul>
Desativar Exclusão/Remoção	<p>O comportamento dessa caixa de seleção depende do relacionamento entre o tipo de registro pai e o tipo de registro relacionado da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Se o tipo de registro pai tiver um relacionamento um para muitos com o tipo de registro relacionado e se a caixa de seleção estiver marcada, os usuários não poderão excluir registros desse tipo relacionado que sejam filhos do registro pai enquanto o registro pai estiver nesse estado de transição.</li> </ul> <p>Os registros filhos não podem ser excluídos em qualquer lugar em Oracle CRM On Demand enquanto o registro pai está nesse estado de transição.</p>

Campo	Descrição
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Se o tipo de registro relacionado tiver um relacionamento muitos para muitos com o tipo de registro pai e se a caixa de seleção estiver marcada, os usuários não poderão remover registros filhos desse tipo do relacionamento com o registro pai enquanto o registro pai estiver nesse estado de transição. No entanto, os usuários podem excluir os registros filhos de outros lugares em Oracle CRM On Demand, como uma lista acessada pela página inicial de record-type.</li> </ul>

## Sobre como substituir processos de bloqueio de registro

Determinados usuários, como administradores ou gerentes, talvez precisem trabalhar com registros bloqueados sem ficarem restritos aos processos de bloqueio de registro. Você pode permitir que um usuário substitua os processos de bloqueio de registro ativando o privilégio Substituir administração do processo na função do usuário.

O privilégio Substituir administração do processo remove somente as restrições implementadas pelos processos de bloqueio de registro. Para trabalhar com os registros bloqueados, os usuários devem ter visibilidade dos registros, e as permissões e os níveis de acesso apropriados. O privilégio Substituir administração do processo permite que os usuários substituam os processos de bloqueio de registro de todos os tipos de registro. Você não pode especificar que um usuário tem permissão para substituir os processos de bloqueio de registro de apenas alguns registros ou tipos de registro.

**OBSERVAÇÃO:** O privilégio Substituir administração do processo não está disponível por padrão. Para que o privilégio seja ativado para a sua empresa, entre em contato com o Oracle CRM On Demand Customer Care.

## Configuração do workflow

Para configurar as regras de workflow para atender aos requisitos de negócios da empresa, faça o seguinte:

- 1 Trabalhe com todos os interessados para planejar os processos de negócios.
- 2 Documente todas as regras de workflow e as ações de workflow correspondentes que você deve configurar. Para obter mais informações sobre os componentes das regras de workflow, consulte [Sobre regras de workflow \(na página 1604\)](#).
- 3 Conecte-se ao Oracle CRM On Demand como administrador da empresa e crie as regras de workflow. Para obter mais informações, consulte Criação de regras de workflow (consulte [Creating Workflow Rules](#) na página 1627) e Criação de eventos programados (consulte [Criando Eventos Programados](#) na página 1633).
- 4 Nas novas regras de workflow e nos eventos programados, defina todas as ações de workflow necessárias. Para obter informações sobre a criação de vários tipos de ações de workflow, consulte os tópicos a seguir:
  - [Sobre ações de workflow \(na página 1615\)](#)
  - [Criando ações de workflow: atribuir a um Livro \(na página 1645\)](#)
  - [Criando ações de workflow: criar evento de integração \(na página 1647\)](#)
  - [Criando ações de workflow: criar tarefa \(na página 1650\)](#)
  - Criando ações de workflow: enviar e-mail (consulte [Creating Workflow Actions: Send Email](#) na página 1655)
  - [Criando ações de workflow: atualizar valores \(na página 1661\)](#)
  - [Criando ações de workflow: espera \(na página 1663\)](#)
  - Desativando ações e regras de workflow (consulte [Desativando regras e ações de workflow](#) na página 1667)
  - [Excluindo regras e ações de workflow \(na página 1668\)](#)

## Sobre a configuração da funcionalidade de regras de workflow

Se você é um novo cliente, então a funcionalidade de regras de workflow será habilitada automaticamente. No entanto, se você for um cliente existente, o Oracle CRM On Demand Customer Care e o administrador da empresa devem configurar a funcionalidade de regras de workflow no Oracle CRM On Demand, desta forma:

- **Configuração do Oracle CRM On Demand Customer Care.** Quando o Oracle CRM On Demand Customer Care configurar a funcionalidade de regras de workflow, o link Configuração de workflow ficará visível na seção Gerenciamento de processo de negócios da Página inicial - Administração. Além disso, a função do usuário Administrador possui o privilégio Gerenciar regras de dados - Gerenciar regras de workflow ativado. Para obter mais informações sobre as funções de usuário, consulte [Adicionando funções \(na página 1499\)](#).

**OBSERVAÇÃO:** Para criar regras de fluxo de trabalho para o tipo de registro Usuário, é necessário também ter o privilégio Gerenciar regras de dados - Gerenciar regras de fluxo de trabalho na sua função de usuário. O administrador pode ativar esse privilégio para a função Administrador e para qualquer função, conforme necessário. Para obter mais informações sobre considerações ao criar regras de workflow para o tipo de registro Usuário, consulte [Considerações ao Criar Regras de Workflow para o Tipo de Registro Usuário \(consulte Considerações sobre Quando Criar Regras de Workflow para o Tipo de Registro Usuário na página 1625\)](#).

- **Opção Ativar workflow.** Regras de workflow não podem ser executadas até que o administrador da empresa marque a caixa de seleção Ativar workflow na página Perfil da empresa. Para obter informações sobre a configuração do perfil de sua empresa, consulte [Configurando seu perfil da empresa e os padrões globais](#) na página 1202).
- **Eventos de integração.** O *evento de integração* é um mecanismo para acionar processos externos baseados em alterações dos registros no Oracle CRM On Demand, incluindo as operações de criação, atualização, exclusão, associação, dissociação, restauração e mesclagem. É possível especificar quais campos de um registro você deseja controlar. Se a empresa quiser usar as regras de workflow para criar eventos de integração, entre em contato com o Oracle CRM On Demand Customer Care para solicitar suporte para Administração do evento de integração e especificar o tamanho total das filas de eventos de integração necessárias. Quando o valor for alterado em um campo controlado, a alteração será registrada no evento de integração. Também é possível especificar as filas de evento de integração às quais os eventos são adicionados. Para obter mais informações sobre como gerenciar eventos de integração, consulte [Sobre eventos de integração \(na página 1987\)](#).
- **Livros.** Se a empresa deseja usar regras de workflow para atualizar as associações entre registros e livros, entre em contato com o Oracle CRM On Demand Customer Care para solicitar suporte para Gerenciamento de livros. Para obter mais informações sobre o gerenciamento de livros, consulte [Gerenciamento de livros \(consulte Book Management na página 1527\)](#).

## Sobre regras de workflow

Uma *regra de workflow* é uma instrução para que o Oracle CRM On Demand execute uma ou mais ações automaticamente quando ocorrer um evento especificado.

### Eventos de acionamento e ações em regras de workflow

Uma regra de workflow é avaliada quando ocorre o evento especificado nela (o evento de acionamento). Se as condições da regra forem atendidas (ou se não houver condições nela), então as ações especificadas na regra serão executadas. Por exemplo, é possível criar uma regra de workflow para especificar que quando uma oportunidade é criada (o evento de acionamento da regra de workflow), um e-mail seja enviado para o gerente do proprietário da oportunidade (a ação da regra de workflow). Você também pode especificar que o e-mail seja enviado somente se a receita da oportunidade ultrapassar um determinado valor (a condição da regra de workflow), além de também especificar o conteúdo do e-mail.

Também pode-se configurar regras de workflow para que as ações sejam executadas quando um período de tempo especificado tenha decorrido ou quando uma data e hora especificada seja alcançada. Para obter mais

informações sobre ações do workflow com base na data/hora, consulte [Sobre regras de workflow com base na data/hora \(na página 1617\)](#) e Sobre eventos programados (consulte [About Scheduled Events](#) na página 1630).

As regras de workflow podem ser acionadas por uma destas opções:

- Um registro é criado, atualizado, restaurado, mesclado ou excluído.

**OBSERVAÇÃO:** uma atualização de um registro por uma ação de workflow não acionará novas sequências de regras de workflow. Por exemplo, se uma ação Atualizar valores em uma regra de workflow do tipo de registro de conta atualizar um campo em um registro de conta, essa alteração no registro não acionará nenhuma regra de workflow para o tipo de registro da conta, mesmo se essas regras tiverem os eventos de acionamento Antes do registro modificado salvo ou Quando registro modificado salvos. Se você desejar que o Oracle CRM On Demand execute ações adicionais como resultado da alteração do registro, essas ações deverão ser configuradas na mesma regra de workflow da ação que atualizou o registro.

- Um registro é associado a outro ou desassociado de outro registro.

Só há suporte para acionamentos da regra de workflow de associação e dissociação e entre determinados tipos de registro. Para obter mais informações, consulte [Sobre eventos de acionamento de associação e de dissociação](#) (consulte [Sobre eventos de acionamento de associação e dissociação](#) na página 1610)

- Uma data/hora específica foi atingida.

**OBSERVAÇÃO:** Regras de workflow suportam operações de exclusão em cascata e operações de exclusão profundas. Por exemplo, quando uma conta for excluída, qualquer endereço relacionado que não seja um endereço compartilhado também será excluído. A exclusão sucessiva de um endereço aciona as regras de workflow para o tipo de registro do Endereço que tenha o evento de acionamento Antes da exclusão do registro. Para obter mais informações sobre operações de exclusão em cascata e operações de exclusão profundas, consulte [Sobre excluir e restaurar registros](#) (consulte [Excluindo e restaurando registros](#) na página 182).

Há vários tipos de eventos de acionamento para regras de workflow, mas cada regra tem apenas um evento de acionamento. Dependendo do evento de acionamento selecionado para a regra, você pode especificar que o Oracle CRM On Demand deve executar automaticamente uma ou mais ações quando as condições da regra de workflow forem atendidas.

O evento de acionamento de cada regra é mostrado nas páginas Lista de regras de workflow e Detalhe de regra de workflow. Dependendo do tipo de evento de acionamento selecionado para uma regra do workflow, a regra terá um dos seguintes tipos:

- **Regra do workflow pré-evento.** As ações do workflow ocorrem antes da conclusão do evento que aciona a regra.
- **Regra do workflow pós-evento.** As ações do workflow ocorrem depois de o evento que acionou a regra do workflow ser concluído com êxito.
- **Evento programado.** O tipo do evento programado tem um subtipo do tipo de regra pós-evento.

Um evento programado é uma regra de workflow que não é acionada por uma ação do usuário. Em vez disso, o evento programado é automaticamente executado quando a data/hora especificada é alcançada. Opcionalmente, você pode configurar um evento programado para ser executado várias vezes, em um intervalo especificado no evento programado.

Para obter mais informações sobre eventos agendados, consulte [Sobre Eventos Agendados](#) (consulte [About Scheduled Events](#) na página 1630), [Criando Eventos Agendados](#) (consulte [Criando Eventos Programados](#) na página 1633) e [Criando Eventos Agendados para o Analytics](#) (consulte [Creating Scheduled Events for Analytics](#) na página 1636).

As regras de workflow são configuradas para um registro como um todo e não para campos individuais. Os eventos agendados são configurados para listas de registros e os eventos agendados para o Analytics são configurados para serem executados para usuários específicos.

**OBSERVAÇÃO:** depois que uma regra é criada, não é possível alterar o tipo de registro ou evento de acionamento da regra. No entanto, se houver uma condição na regra, você poderá atualizar a condição. Nos eventos programados, você pode atualizar a programação ou selecionar outra lista.

A tabela a seguir mostra as ações que estão disponíveis para cada evento de acionamento.

Evento de acionamento	Tipo de regra	Ações disponíveis
Quando o novo reg. salvo	Pós-evento	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Enviar e-mail</li> <li>■ Criar tarefa</li> <li>■ Atribuir um livro</li> <li>■ Criar evento de integração</li> <li>■ Aguardar</li> <li>■ Atualizar valores</li> </ul>
Quando reg. modificado salvo	Pós-evento	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Enviar e-mail</li> <li>■ Criar tarefa</li> <li>■ Atribuir um livro</li> <li>■ Criar evento de integração</li> <li>■ Aguardar</li> <li>■ Atualizar valores</li> </ul>
Antes do registro ser excluído	Pré-evento	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Enviar e-mail</li> <li>■ Criar tarefa</li> <li>■ Criar evento de integração</li> </ul>
Antes do registro mod. salvo	Pré-evento	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Atualizar valores</li> </ul>
Após associação ao pai	Pós-evento	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Enviar e-mail</li> <li>■ Criar evento de integração</li> <li>■ Aguardar</li> </ul>
Após dissociação do pai	Pós-evento	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Enviar e-mail</li> <li>■ Criar evento de integração</li> <li>■ Aguardar</li> </ul>
Quando o reg. for restaurado	Pós-evento	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Enviar e-mail</li> <li>■ Criar evento de integração</li> <li>■ Criar tarefa</li> </ul>
Quando os registros são mesclados	Pós-evento	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Enviar e-mail</li> <li>■ Criar evento de integração</li> <li>■ Criar tarefa</li> </ul>
Evento programado	Evento programado	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Enviar e-mail</li> <li>■ Criar tarefa</li> <li>■ Atribuir um livro</li> <li>■ Atualizar valores</li> </ul> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> em eventos agendados para o tipo de registro Analytics, somente a ação Enviar E-mail é suportada.</p>

Algumas ações de workflow adicionais estão disponíveis para Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition e Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management. Para obter mais informações, consulte Ações do workflow (consulte [Sobre ações de workflow](#) na página 1615).

**OBSERVAÇÃO:** o processamento de produtos bloqueados não será suportado para itens de solicitação de amostra ao utilizar workflows no Oracle CRM On Demand. Para obter mais informações, consulte [Sobre workflows do item de solicitação de amostra e regras do produto bloqueado](#) (na página 699).

**OBSERVAÇÃO:** Para determinados tipos de registro, as regras de workflow configuradas com o evento de acionamento Quando o registro for restaurado nunca são acionadas porque não é possível no momento restaurar um registro desse tipo. Por exemplo, não é possível restaurar no momento um registro de equipe da conta. Se o suporte para restauração desses tipos de registro for adicionado no futuro, qualquer regra de workflow configurada com o evento de acionamento Quando o registro for restaurado será acionada onde for adequado.

### Restrições aplicáveis a regras de workflow e a ações de regra

As seguintes restrições se aplicam a regras de workflow com qualquer evento de acionamento diferente de Evento programado e às ações nessas regras:

- **Condições da regra de workflow.** Se você definir condições em uma regra de workflow, então as ações da regra só serão executadas se as condições da regra forem atendidas quando a regra for acionada. Se as condições não forem atendidas, então as ações não serão executadas. Se você não definir nenhuma condição em uma regra de workflow, então as ações da regra de workflow serão executadas sempre que a regra for acionada.
- **Contexto de registro único.** Uma regra de workflow que seja acionada quando um registro é criado, atualizado ou excluído estará restrita ao trabalho no contexto de um único registro, ou seja, essa regra de workflow poderá acessar e atualizar campos apenas em um registro.

**OBSERVAÇÃO:** quando uma regra de workflow é acionada por uma ação de associação ou dissociação de registro, o evento de integração criado pelo workflow pode conter campos dos registros filho e pai.

As seguintes restrições se aplicam todas as regras de workflow e todos os eventos programados, e as ações nessas regras e eventos programados:

- **Várias ações em regras de workflow e eventos programados.** Você pode criar várias ações para uma regra de workflow ou um evento agendado.  
É possível criar, no máximo, 25 ações para uma regra de workflow. Para um evento agendado, você pode criar até 5 ações de workflow, no máximo. Se você tentar criar mais ações do que permitido em uma regra de workflow ou um evento programado, uma mensagem de erro será exibida.

**OBSERVAÇÃO:** se uma ação do workflow em uma regra de workflow ou em um evento programado for encerrada de forma inesperada sem ser concluída, as ações restantes na regra de workflow ou no evento programado poderão não ser executadas. Para obter informações sobre o que acontece quando uma ação do workflow falha, consulte [Sobre Falhas de Regras e Ações do Workflow](#) (consulte [About Workflow Rule and Workflow Action Failures](#) na página 1619).

- **Tipos de registro.** É possível criar regras de workflow e eventos programados para vários tipos de registro. No entanto, cada regra de workflow ou evento programado se aplica somente a um tipo de registro. Isso significa que se você criar uma regra de workflow ou um evento programado para um tipo de registro específico e quiser que a mesma ação ocorra para outro tipo de registro, deverá criar uma segunda regra de workflow ou um segundo evento programado para o segundo tipo de registro.

### Ordem das regras de workflow

Quando você cria uma regra de workflow, o Oracle CRM On Demand a atribui automaticamente ao próximo número de ordem sem uso para as regras com base no mesmo tipo de registro e evento de acionamento. Se o evento de acionamento para a regra de workflow for Após associação com o pai ou Após dissociação do pai, então o Oracle CRM On Demand atribuirá automaticamente a regra ao próximo número de ordem não utilizado

para regras baseadas no mesmo tipo de registro, mesmo evento de acionamento e mesmo tipo de registro pai. Para regras de workflow que têm um evento de acionamento diferente de Evento Programado, o número da ordem determina a ordem em que o Oracle CRM On Demand chama uma sequência de regras de workflow baseadas no mesmo tipo de registro e no mesmo evento de acionamento e, se aplicável, no mesmo tipo de registro pai. Você pode alterar a ordem das regras.

**OBSERVAÇÃO:** as regras de workflow que têm o evento de acionamento Evento programado também recebem um número de ordem, mas não são executadas em sequência. O número da ordem é somente leitura para eventos programados.

Para obter mais informações sobre como alterar a ordem das regras de workflow, consulte [Alterando a ordem das regras de workflow \(na página 1666\)](#).

### Saindo de uma sequência de regras de workflow

Para regras de workflow com qualquer evento de acionamento diferente de Evento programado, você poderá especificar que o Oracle CRM On Demand deverá interromper o processamento de uma sequência de regras de workflow se a condição em uma regra de workflow for satisfeita. Quando uma regra de workflow é acionada, a condição na regra é avaliada. Se a condição na regra for atendida e a caixa de seleção Sair na regra de workflow for selecionada, então as ações ativas na regra de workflow atual serão executadas, mas as regras de workflow subsequentes que se baseiam no mesmo tipo de registro e no mesmo evento de acionamento, e onde aplicável, no mesmo tipo de registro pai, não serão processadas.

### Ordem das ações de workflow

Quando houver várias ações em uma regra de workflow ou em um evento programado, as ações serão executadas na ordem especificada na regra de workflow, começando na ação número 1. Cada ação será concluída antes que a próxima seja iniciada. É possível alterar a ordem das ações em uma regra. Para obter mais informações sobre ações do workflow, consulte [Sobre ações do workflow \(consulte Sobre ações de workflow na página 1615\)](#).

Para um evento programado, as ações são realizadas para os registros retornados pela lista filtrada nessa data. Os registros são processados em sequência, ou seja, todas as ações do workflow no evento programado são executadas na ordem especificada no evento programado para o primeiro registro da lista. Em seguida, todas as ações são executadas para o segundo registro da lista e assim por diante.

### Falhas em Regras e Ações do Workflow

Se ocorrer uma falha na conclusão de uma regra de workflow, de um evento programado ou de uma ação de workflow, dependendo do tipo de evento de acionamento na regra do workflow ou no evento programado e no tipo de erro, a falha será reportada no Monitor de erros do workflow ou será reportada para o usuário cujas ações acionaram a regra do workflow. Para obter mais informações, consulte [Sobre Falhas de Regras e Ações do Workflow \(consulte About Workflow Rule and Workflow Action Failures na página 1619\)](#)

### Visibilidade do registro e ações de workflow

Quando um usuário realiza uma ação que aciona uma regra de fluxo de trabalho, algumas das ações na regra de workflow poderão falhar, se a ação do usuário tiver resultado na perda de visibilidade do registro pelo usuário.

Por exemplo, você poderá ter uma regra de fluxo de trabalho acionada quando um registro de conta modificado for salvo. Se um usuário proprietário de um registro de conta reatribuir a conta a outro usuário, então a regra de workflow será acionada quando o registro de conta for salvo. Se o proprietário original do registro não tiver mais visibilidade do registro de conta por outros meios, como a associação de equipe ou livro, qualquer ação de fluxo de trabalho que exigir acesso ao registro de conta falhará.

Da mesma forma, uma instância de um evento programado falhará se o usuário que tiver ativado o evento programado não tiver mais acesso à lista selecionada no evento programado.

### Modos de propriedade de registro e ações de workflow

Você pode configurar os tipos de registro que ofereçam suporte para livros personalizados em diferentes modos de propriedade: modo de usuário, modo misto ou modo de livro. Para obter mais informações sobre os modos de propriedade de registros, consulte [Sobre os modos de propriedade de registro](#) (consulte [Sobre modos de propriedade de registro](#) na página 1534). O modo de propriedade de registro interage com as regras e ações do workflow.

Se uma ação de workflow Atribuir um livro tentar remover o livro personalizado principal de um registro, então o seguinte ocorrerá:

- Se o tipo de registro estiver configurado no modo de livro, então a ação do workflow falhará.
- Se o tipo de registro for configurado no modo misto, então o Oracle CRM On Demand removerá o valor do campo Livro no registro quando o livro personalizado principal for removido do registro.
- Se o tipo de registro for configurado no modo de usuário, então nenhum dos livros no registro será um livro personalizado principal e o modo de propriedade de registro não afetará a ação do workflow.

Se uma ação de workflow tiver uma dependência do valor do campo Proprietário de um registro, como quando uma ação Enviar e-mail é configurada para enviar e-mail usando a opção Usuário relativo no registro, então o seguinte ocorre:

- Se o tipo de registro for configurado no modo de livro, então a ação do workflow falhará.
- Se o tipo de registro for configurado no modo de usuário ou modo misto, e o campo que identifica o usuário relativo no registro estiver em branco, então a ação de workflow falhará.

Por exemplo, se você configurar uma ação Enviar e-mail para enviar e-mail para um proprietário de conta e o tipo de registro de Conta for configurado no modo misto, então a ação de workflow falhará se o campo Proprietário no registro de conta estiver em branco. No entanto, se o campo Proprietário for preenchido, então a ação de workflow será bem-sucedida.

## Latência

As regras de workflow com qualquer evento de acionamento diferente de Evento programado serão avaliados na sequência e de forma síncrona. A operação de atualização inteira não será concluída até que todas as regras sejam avaliadas. Portanto, as regras de workflow adicionam uma certa quantidade de latência às operações (ou seja, o tempo entre o início de uma operação e sua conclusão). Por exemplo, cada tarefa criada por uma regra de workflow pode adicionar até 20% de latência a uma operação de atualização de registro. Cada e-mail criado por uma regra de workflow adiciona cerca de 5% de latência.

As expressões demoram menos tempo para serem avaliadas. Para minimizar a latência, adicione expressões mutuamente exclusivas às condições do workflow. Crie suas regras de workflow incrementalmente, tendo o desempenho em mente.

Clique em um tópico para ver os procedimentos passo a passo para fazer o seguinte:

- Criando Regras do Workflow (consulte [Creating Workflow Rules](#) na página 1627)
- Criação de eventos programados (consulte [Criando Eventos Programados](#) na página 1633)
- Criando ações de workflow: atribuir a um Livro (na página 1645)
- Criando ações de workflow: criar evento de integração (na página 1647)
- Criando ações de workflow: criar tarefa (na página 1650)
- Criando ações de workflow: enviar e-mail (consulte [Creating Workflow Actions: Send Email](#) na página 1655)
- Criando ações de workflow: atualizar valores (na página 1661)
- Criando ações de workflow: espera (na página 1663)
- Alterando a ordem das ações de regra do workflow (consulte [Alterando a ordem das ações de regras de workflow](#) na página 1665)
- Alterando a ordem das regras de workflow (na página 1666)
- Desativando ações e regras de workflow (consulte [Desativando regras e ações de workflow](#) na página 1667)
- Excluindo regras e ações de workflow (na página 1668)

## Sobre eventos de acionamento de associação e dissociação

Eventos de acionamento de associação e dissociação em regras de workflow são suportados apenas para associações entre determinados tipos de registro. As ações a seguir estão disponíveis para eventos de acionamento de associação e dissociação:

- **Enviar e-mail.** Esta ação está disponível para todos os eventos de acionamento de associação e dissociação.
- **Aguardar.** Esta ação está disponível para todos os eventos de acionamento de associação e dissociação.
- **Criar evento de integração.** Esta ação só está disponível para algumas associações e dissociações.

A tabela a seguir lista as associações que oferecem suporte para eventos de acionamento de associação e dissociação e indica quais associações e dissociações oferecem suporte para a ação Criar evento de integração.

Tipo de Registro Pai	Tipo de Registro	Criar ação de evento de integração suportada
Conta	Endereço	Sim
Conta	Contato	Sim
Conta	Objeto Personalizado 01	Não
Conta	Objeto Personalizado 02	Não
Conta	Objeto Personalizado 03	Não
Atividade	Contato	Não
Contato	Conta	Sim
Contato	Endereço	Sim
Contato	Objeto Personalizado 01	Não
Contato	Objeto Personalizado 02	Não
Contato	Objeto Personalizado 03	Não
Contato	Oportunidade	Sim
Oportunidade	Contato	Sim
Oportunidade	Objeto Personalizado 02	Não

A tabela a seguir lista as ações que acionam uma regra de workflow de associação e dissociação. Também exibe os eventos de integração gerados pela regra de workflow em cada caso (se a ação do evento de integração estiver configurado na regra de workflow).

**OBSERVAÇÃO:** Dependendo dos dados contidos nos registros, eventos de integração adicionais podem ser gerados. Por exemplo, se um novo contato criado em uma conta for o contato principal da conta, um evento de integração adicional (atualização da conta) será gerado.

Ação	Registro pai	Registro filho	Canal	Evento de integração
Criar uma nova conta com um endereço não compartilhado.	Conta	Endereço	Interface do usuário	Conta: Inserir Endereço: Inserir Endereço: Associar
			Serviços Web	Conta: Inserir Endereço: Inserir Endereço: Associar
Criar um endereço não compartilhado para uma conta existente.	Conta	Endereço	Interface do usuário	Endereço: Inserir Conta: Atualizar Endereço: Associar
			Serviços Web	Endereço: Inserir Conta: Atualizar Endereço: Associar
Remover um endereço não compartilhado de uma conta.	Conta	Endereço	Interface do usuário	Endereço: Excluir Conta: Atualizar
			Serviços Web	Endereço: Excluir Conta: Atualizar Endereço: Dissociar
Criar uma nova conta com um endereço compartilhado existente relacionado.	Conta	Endereço	Interface do usuário	Conta: Inserir
			Serviços Web	Conta: Inserir Endereço da conta: Inserir
Vincular um endereço compartilhado existente para uma conta existente.	Conta	Endereço	Interface do usuário	Endereço da conta: Inserir
			Serviços Web	Endereço da conta: Inserir
Criar um novo endereço compartilhado da seção de informações	Conta	Endereço	Interface do usuário	Conta: Atualizar Endereço: Inserir Endereço: Associar

Ação	Registro pai	Registro filho	Canal	Evento de integração
relacionadas do Endereço de uma página Detalhes da conta.			Serviços Web	Não Aplicável
Remover um endereço compartilhado de uma conta.	Conta	Endereço	Interface do usuário	Endereço da conta: Excluir Conta: Atualizar
			Serviços Web	Endereço da conta: Excluir
Criar um novo contato em conta.	Conta	Contato	Interface do usuário	Conta: Atualizar Contato: Inserir Contato: Associar
			Serviços Web	Contato: Inserir Contato: Associar Conta: Atualizar
Vincular um contato existente a uma conta.	Conta	Contato	Interface do usuário	Contato da conta: Inserir Contato: Atualizar
			Serviços Web	Contato: Associar Conta: Atualizar
Remover um contato de uma conta.	Conta	Contato	Interface do usuário	Contato da conta: Excluir Contato: Atualizar (apenas contato principal)
			Serviços Web	Contato: Dissociar Conta: Atualizar
Vincular uma conta existente a um contato.	Contato	Conta	Interface do usuário	Contato da conta: Inserir Conta: Atualizar
			Serviços Web	Contato da conta: Inserir Contato: Atualizar

Ação	Registro pai	Registro filho	Canal	Evento de integração
Remover uma conta de um contato.	Contato	Conta	Interface do usuário	Contato da conta: Excluir Contato: Atualizar (apenas contato principal)
			Serviços Web	Contato da conta: Excluir Contato: Atualizar (apenas contato principal)
Criar um novo contato com um endereço não compartilhado.	Contato	Endereço	Interface do usuário	Contato: Inserir Endereço: Inserir Endereço: Associar
			Serviços Web	Contato: Inserir Endereço: Inserir Endereço: Associar
Criar um endereço não compartilhado para um contato existente.	Contato	Endereço	Interface do usuário	Endereço: Inserir Contato: Atualizar Endereço: Associar
			Serviços Web	Endereço: Inserir Contato: Atualizar Endereço: Associar
Remover um endereço não compartilhado de um contato.	Contato	Endereço	Interface do usuário	Endereço: Excluir Contato: Atualizar
			Serviços Web	Endereço: Excluir Contato: Atualizar Endereço: Dissociar
Criar um novo contato com um endereço compartilhado existente relacionado.	Contato	Endereço	Interface do usuário	Contato: Inserir
			Serviços Web	Contato: Inserir Endereço do contato: Inserir
Vincular um endereço compartilhado	Contato	Endereço	Interface do usuário	Endereço do contato: Inserir

Ação	Registro pai	Registro filho	Canal	Evento de integração
existente para um contato existente.			Serviços Web	Endereço do contato: Inserir
Criar um novo endereço compartilhado da seção de informações relacionadas do Endereço de uma página Detalhes do contato.	Contato	Endereço	Interface do usuário	Contato: Atualizar Endereço: Inserir Endereço: Associar
			Serviços Web	Não Aplicável
Remover um endereço compartilhado de um contato.	Contato	Endereço	Interface do usuário	Endereço do contato: Excluir Contato: Atualizar
			Serviços Web	Endereço do contato: Excluir
Criar uma nova oportunidade em um contato.	Contato	Oportunidade	Interface do usuário	Oportunidade: Inserir Oportunidade: Associar
			Serviços Web	Oportunidade: Inserir Oportunidade: Associar Contato: Atualizar
Remover uma oportunidade de um contato.	Contato	Oportunidade	Interface do usuário	Oportunidade: Dissociar
			Serviços Web	Oportunidade: Dissociar
Criar um novo contato em uma oportunidade. <b>OBSERVAÇÃO:</b> essa ação não está disponível pela interface do usuário.	Oportunidade	Contato	Serviços Web	Contato: Inserir Contato: Associar
Vincular um contato existente	Oportunidade	Contato	Interface do usuário	Oportunidade: Atualizar

Ação	Registro pai	Registro filho	Canal	Evento de integração
a uma oportunidade.				Função de contato oportunidade: Inserir
			Serviços Web	Contato: Associar Oportunidade: Atualizar
Remover um contato de uma oportunidade.	Oportunidade	Contato	Interface do usuário	Função de contato oportunidade: Excluir Oportunidade: Atualizar
			Serviços Web	Contato: Dissociar Oportunidade: Atualizar

### Sobre ações de workflow

É possível criar várias ações para uma regra de workflow, até no máximo 25 ações para cada regra.

Pode-se criar estes tipos de ações de workflow:

- **Atribuir um livro.** A ação Atribuir um livro atribui um livro a um registro quando as condições na regra de workflow são atendidas.
- **Criar evento de integração.** A ação Criar evento de integração envia um evento de integração para uma ou mais filas quando as condições da regra de fluxo de trabalho são atendidas e uma alteração é detectada em pelo menos um dos campos controlados pela ação Criar evento de integração.
- **Criar tarefa.** A ação Criar tarefa cria uma tarefa quando as condições da regra de workflow são atendidas.
- **Enviar e-mail.** A ação Enviar e-mail gera um e-mail quando as condições da regra na regra de workflow são atendidas. O e-mail é enviado automaticamente, independentemente da operação que acionou a regra do workflow ser bem-sucedida ou falhar.
- **Atualizar valores.** A ação Atualizar valores atualiza campos quando um registro é alterado, sem perder as informações sobre a alteração original (ou seja, informações sobre quando o registro foi alterado, por quem e quais dados foram alterados). A ação é executada após o final do período de espera definido em uma ou mais ações de Espera que precedem a ação Atualizar valores na regra de workflow.
- **Aguardar.** Uma ação de Espera faz com que o Oracle CRM On Demand atrase a execução de outras ações (seguintes) em uma regra de workflow até que um período de espera tenha decorrido.

**OBSERVAÇÃO:** O período de espera especifica o período mínimo de tempo que deverá decorrer antes de o Oracle CRM On Demand começar a executar as outras ações da regra de workflow. O período de tempo total que deverá decorrer antes de outras ações serem executadas poderá ser mais longo, dependendo não só da carga no banco de dados do Oracle CRM On Demand e da carga no servidor do Oracle CRM On Demand, como também do número de ações de Espera pendentes quando o período de espera for encerrado.

**OBSERVAÇÃO:** se você especificar mais de uma ação para uma regra de workflow, as ações serão executadas na ordem especificada na regra, começando com a ação número 1. Cada ação será concluída antes que a próxima seja iniciada. Depois que você criar as ações para a regra de workflow, poderá alterar a ordem das mesmas. Para obter mais informações, consulte [Alterando a ordem das ações de regras de workflow \(na página 1665\)](#).

Ao criar ações para regras de workflow, você usa Expression Builder para selecionar campos de registros e para definir expressões para calcular variáveis. Você pode mesclar os campos de registro e as variáveis no assunto e

texto do corpo da mensagem de um e-mail, no assunto e o texto descritivo de uma tarefa ou no novo valor de um campo que você deseja atualizar. Você também pode usar o Expression Builder para calcular a duração ou a data e horário final de um período de espera nas ações de Espera nas regras de workflow. Os nomes do campo e as variáveis nas expressões que você define são substituídos pelos valores quando as regras de workflow são implementadas. Para obter mais informações sobre Expression Builder, consulte [Expression Builder \(na página 2029\)](#)

**OBSERVAÇÃO:** Um *campo concatenado* é aquele que pode exibir os valores de vários campos, além de texto adicional. Campos concatenados não podem ser atualizados pelo workflow Atualizar Valores e não podem ser incluídos em eventos de integração. Em vez disso, você deve usar os campos individuais que fazem parte dos campos concatenados.

Para obter os procedimentos passo a passo para criar ações de workflow, consulte os seguintes tópicos:

- [Criando ações de workflow: atribuir a um Livro \(na página 1645\)](#)
- [Criando ações de workflow: criar evento de integração \(na página 1647\)](#)
- [Criando ações de workflow: criar tarefa \(na página 1650\)](#)
- [Criando ações de workflow: enviar e-mail \(consulte \[Creating Workflow Actions: Send Email\]\(#\) na página 1655\)](#)
- [Criando ações de workflow: atualizar valores \(na página 1661\)](#)
- [Criando ações de workflow: espera \(na página 1663\)](#)

### **Ações de workflow adicionais para Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management**

Três ações de workflow adicionais estão disponíveis apenas no Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management:

- Sincronizar livros de parceiro
- Sincronizar parceiro de livros
- Sincronizar parceiro proprietário

Para obter mais informações sobre essas ações e como usá-las, consulte *Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide*, disponível na [biblioteca de documentação do Oracle CRM On Demand](#) em Oracle Technology Network.

### **Ações de workflow adicionais para Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition**

Duas ações de workflow adicionais estão disponíveis para uso no Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition: Enviar chamada e Enviar.

#### **Ação Enviar chamada**

A ação Enviar chamada deve ser configurada somente pelos clientes que usam o aplicativo Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales para trabalhar com Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Para obter informações sobre o procedimento para configurar esta ação de workflow, consulte as informações sobre a configuração de regra do workflow de transação de desembolso para rastreamento de estoque em *Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales Administration Guide* disponível na biblioteca de documentação [Oracle CRM On Demand](#) em Oracle Technology Network. Clientes que não utilizam o Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition não devem configurar esta ação de workflow. Caso configurem esta ação de workflow, os registros de Atividade deverão ser criados, e os registros deverão ser configurados para o status Enviado e listados em Atividades concluídas sem estar no estado Aberto.

A ação Enviar chamada está disponível para os seguintes eventos de acionamento:

- Quando o novo reg. salvo
- Quando reg. modificado salvo

A ação Enviar chamada deve ser seguida pela ação Aguardar.

#### **Ação Enviar**

A ação Enviar está disponível somente nas regras de workflow para o tipo de registro Transação de amostra. A ação Enviar automaticamente envia um registro de transação de amostra para processamento pelo Oracle CRM On Demand e é equivalente a clicar no botão Enviar na página Detalhes da transação de amostra na interface do usuário. Para obter informações sobre como usar a ação Enviar workflow, consulte [Configurando o envio automático das transações de amostra \(na página 2024\)](#).

A ação Enviar está disponível para o evento de acionamento Quando registro modificado salvo. A ação Enviar deve ser precedida pela ação Aguardar.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a workflow:

- [Sobre regras de workflow \(na página 1604\)](#)
- [Sobre regras de workflow com base na data/hora \(na página 1617\)](#)
- Criando Regras do Workflow (consulte [Creating Workflow Rules](#) na página 1627)
- Alterando a ordem das ações de regra do workflow (consulte [Alterando a ordem das ações de regras de workflow](#) na página 1665)
- Desativando ações e regras de workflow (consulte [Desativando regras e ações de workflow](#) na página 1667)
- [Excluindo regras e ações de workflow \(na página 1668\)](#)

### Sobre regras de workflow com base na data/hora

É possível configurar determinadas regras de workflow para que ações sejam executadas após um período de espera. Por exemplo, você pode configurar uma regra para que uma de suas ações seja executada após a data de vencimento de um registro expirar ou se um registro ficar sem funcionamento em algum momento. Há duas maneiras de configurar regras de workflow com base na data/hora:

- Configurando eventos programados. Um evento programado é uma regra de workflow que não é acionada por uma ação do usuário. Em vez disso, o evento programado é automaticamente executado quando a data/hora especificada é alcançada. Opcionalmente, você pode configurar um evento programado para ser executado várias vezes, em um intervalo especificado no evento programado. As ações de workflow em um evento programado são executadas em uma lista de registros, ao passo que as ações em outros tipos de regras de workflow são executadas em um único registro.

Para obter mais informações sobre eventos programados, consulte [Sobre eventos programados](#) (consulte [About Scheduled Events](#) na página 1630) e [Criação de eventos programados](#) (consulte [Criando Eventos Programados](#) na página 1633).

- Configurando ações Aguardar em uma regra de workflow ou em um evento programado.

### Sobre ações Aguardar

Você pode adicionar uma ou mais ações Aguardar a determinadas regras de workflow pós-evento, incluindo eventos programados. Sempre que quiser que uma ação com base na hora seja executada, você cria uma ação Aguardar que especifique o período do atraso ou a data e a hora de término do atraso. Você pode especificar períodos ou datas diretamente ou criar uma expressão para calcular o período ou a data. Em seguida ordene as ações na regra de forma que a ação Aguardar venha logo antes da ação que você deseja atrasar. Se for necessária mais de uma regra para atender a um processo de negócios, ordene as regras para atender ao seu objetivo.

**OBSERVAÇÃO:** você não pode configurar ações Aguardar em regras de workflow pré-evento.

### Sobre a reavaliação das condições de workflow após ações de espera

Ao configurar uma ação Aguardar em uma regra de workflow pós-evento com qualquer evento de acionamento diferente de Evento Programado, você pode especificar se a condição da regra de workflow deverá ser reavaliada quando o período de espera terminar. Se a caixa de seleção Reavaliar as condições da regra após

espera estiver marcada na ação Aguardar, o registro será lido novamente e reavaliado em relação à condição na regra de workflow depois que o período de espera terminar.

Se a condição da regra não for atendida (porque o registro foi alterado durante o período de espera), as demais ações da regra não serão executadas. Por padrão, a caixa de seleção Reavaliar as condições da regra após espera fica marcada nas ações Aguardar.

Se você desmarcar a caixa de seleção Reavaliar as condições da regra após espera em uma ação Aguardar, depois que o período de espera terminar, o registro será lido novamente e a próxima ação da regra será realizada sem verificar se o registro ainda atende à condição da regra. Se houver mais de uma ação Aguardar em uma regra, a caixa de seleção Reavaliar as condições da regra após espera deverá ficar marcada em cada ação Aguardar para os casos em que você deseja que a condição da regra seja reavaliada depois que o período de espera terminar.

**OBSERVAÇÃO:** você não pode configurar uma condição em um evento programado, ou seja, uma regra de workflow com o evento de acionamento Evento Programado. Portanto, marcar ou desmarcar a caixa de seleção Reavaliar as condições da regra após espera em uma ação Aguardar para um evento programado não tem efeito no processamento da regra.

### Exemplo da utilização de regras de workflow com base na data/hora usando ações de espera

Este é um exemplo de como você pode configurar como regras de workflow com base na data/hora usando ações Aguardar. Convém usar regras de workflow com base na hora de maneira diferente, dependendo do modelo de negócios.

Três opções de prioridade são usadas para solicitações de serviço: Padrão, Urgente e Crítico. A prioridade de uma solicitação de serviço é definida como Padrão, por padrão, quando a solicitação de serviço é criada. Um processo de negócios para a escalação de serviço exige as seguintes ações:

- 1 Depois que uma nova solicitação de serviço é criada e se seu status não for atualizado em 24 horas, a prioridade da solicitação de serviço é alterada para Urgente, e um e-mail é enviado ao proprietário da solicitação de serviço para notificá-lo de que a solicitação deve ser atualizada.
- 2 Se mais 24 horas se passarem sem alteração no status da solicitação de serviço, acontecerá o seguinte:
  - O campo Prioridade na solicitação de serviço é alterado para Crítico
  - A solicitação de serviço é reatribuída ao gerente do proprietário original
  - Um e-mail é enviado ao proprietário original da solicitação de serviço e ao novo proprietário para informá-lo de que a solicitação de serviço foi reatribuída ao gerente do proprietário e a Prioridade foi alterada para Crítico

Para atender a esse requisito, o administrador da empresa configura uma regra de workflow para o tipo de registro da solicitação de serviço desta forma:

- 1 O gatilho da regra é definido no seguinte valor: Quando o novo reg. salvo.
- 2 A condição da regra especifica se o status da solicitação de serviço não está definido como Pendente, como a seguir:

```
[<Status>] <>LookupValue("SR_STATUS", "Pendente")
```

- 3 A sequência de ações a seguir faz parte da regra de workflow:
  - a Uma ação Aguardar com duração de 24 horas, com a caixa de seleção Reavaliar as condições da regra após espera, marcada
  - b Uma ação Atualizar valores para alterar o campo Prioridade na solicitação de serviço para Urgente
  - c Uma ação Enviar e-mail para enviar e-mail ao proprietário da solicitação de serviço a fim de notificar o proprietário de que a prioridade da solicitação de serviço foi alterada para Urgente e que ela deve ser atualizada
  - d Uma ação Aguardar com duração de 24 horas, com a caixa de seleção Reavaliar as condições da regra após espera, marcada

- e Uma ação Atualizar valores para alterar o campo Prioridade na solicitação de serviço para Crítico
- f Uma ação Atualizar valores para atribuir o gerente do proprietário original como o novo proprietário
- g Uma ação Enviar e-mail para enviar e-mail ao proprietário da solicitação de serviço e ao gerente do proprietário para notificá-los de que a solicitação de serviço foi reatribuída e que a prioridade da solicitação de serviço foi alterada para Crítico

Para obter informações sobre como criar ações Aguardar e Atualizar Valores em regras de workflow e em eventos programados, consulte Criação de ações de workflow: Aguardar (consulte [Criando ações de workflow: espera](#) na página 1663) e Criação ações de workflow: Atualizar Valores (consulte [Criando ações de workflow: atualizar valores](#) na página 1661).

**OBSERVAÇÃO:** os nomes de campos independentes de idioma e a sintaxe de nome de campo usada em qualquer expressão de exemplo neste tópico são os nomes de campo e a sintaxe do nome de campo que foram usados no Expression Builder nas versões anteriores à Versão 29 do Service Pack 1. Esses exemplos ainda são válidos. No entanto, se você selecionar os campos correspondentes de uma expressão na lista de Campos no Expression Builder na Versão 29 do Service Pack 1 ou posterior, os nome de campos e a sintaxe dos nomes de campos serão diferentes daquelas mostradas nos exemplos. É recomendado que você sempre selecione os campos das suas expressões na lista de Campos no Expression Builder para que os nomes de campos e a sintaxe dos nomes de campos estejam sempre corretas. Para obter mais informações sobre os nomes de campos e a sintaxe nos nomes de campos nas expressões, consulte [Sobre expressões](#) (consulte [About Expressions](#) na página 2033).

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a workflow:

- [Sobre regras de workflow](#) (na página 1604)
- [Sobre ações de workflow](#) (na página 1615)
- [Criando Regras do Workflow](#) (consulte [Creating Workflow Rules](#) na página 1627)
- [Alterando a ordem das ações de regra do workflow](#) (consulte [Alterando a ordem das ações de regras de workflow](#) na página 1665)
- [Desativando ações e regras de workflow](#) (consulte [Desativando regras e ações de workflow](#) na página 1667)
- [Excluindo regras e ações de workflow](#) (na página 1668)

### About Workflow Rule and Workflow Action Failures

The behavior that you see when a workflow rule or a workflow rule action fails depends on the following:

- Whether the workflow rule is a pre-event rule, a post-event rule, or a scheduled event. This is determined by the trigger event on the workflow rule. For more information about trigger events, see [About Workflow Rules](#) (consulte [Sobre regras de workflow](#) na página 1604).
- The type of error that causes the workflow rule or action to fail.

The following are some examples of errors that can cause a workflow rule or a workflow action to fail:

- A syntax error in an expression in a workflow rule condition or in a workflow action. Some syntax errors cannot be found by Expression Builder when a workflow rule or action is created.
- A semantic error in an expression in a workflow rule condition or in a workflow action. The following are examples of semantic errors that can occur:
  - A field in the expression cannot be identified by Oracle CRM On Demand because the integration tag for the field was changed after the workflow rule or workflow action was created.
  - An invalid value is specified for a picklist field in the expression.

### Post-Event Workflow Rule and Workflow Action Failures

The following table describes the outcome for errors that occur in post-event workflow rules and the workflow actions on those rules.

Type of Error	Outcome	What is Reported in the Workflow Error Monitor
Syntax error in a workflow rule condition	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nenhuma das ações na regra do workflow é executada.</li> <li>■ A falha foi reportada no Monitor de Erros do Workflow.</li> <li>■ Nenhuma das regras do workflow configuradas para o mesmo tipo de registro e evento de acionamento será acionada.</li> <li>■ A operação que foi acionada na regra do workflow não é afetada pela falha da regra.</li> </ul>	Details of the workflow rule on which the error was found, along with details of the error.
Syntax error in a workflow action	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Falha na ação do workflow.</li> <li>■ A falha foi reportada no Monitor de Erros do Workflow.</li> <li>■ Se houver outras ações na regra do workflow, elas serão executadas.</li> <li>■ Se houver outras regras do workflow para o mesmo tipo de registro e evento de acionamento, essas regras serão acionadas e as ações nelas serão executadas.</li> <li>■ A operação que acionou a regra do workflow não é afetada pela falha da regra da ação do workflow.</li> </ul>	Details of the workflow action on which the error was found, along with details of the error.
Semantic error in a workflow rule condition	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nenhuma das ações na regra do workflow é executada.</li> <li>■ A falha foi reportada no Monitor de Erros do Workflow.</li> <li>■ Se houver outras regras do workflow para o mesmo tipo de registro e evento de acionamento, essas regras serão acionadas e as ações nelas serão executadas.</li> <li>■ A operação que foi acionada na regra do workflow não é afetada pela falha da regra.</li> </ul>	Details of the workflow rule on which the error was found, along with details of the error.
Semantic error in a workflow action	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Falha na ação do workflow.</li> <li>■ A falha foi reportada no Monitor de Erros do Workflow.</li> <li>■ Se houver outras ações na regra do workflow, elas serão executadas.</li> <li>■ Se houver outras regras do workflow para o mesmo tipo de registro e evento de acionamento, essas regras serão acionadas e as ações nelas serão executadas.</li> </ul>	Details of the workflow action on which the error was found, along with details of the error.

Type of Error	Outcome	What is Reported in the Workflow Error Monitor
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ A operação que acionou a regra do workflow não é afetada pela falha da regra da ação do workflow.</li> </ul>	
Any other error in a workflow action	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Falha na ação do workflow.</li> <li>■ A falha foi reportada no Monitor de Erros do Workflow.</li> <li>■ Se houver outras ações na regra do workflow, elas serão executadas.</li> <li>■ Se houver outras regras do workflow para o mesmo tipo de registro e evento de acionamento, essas regras serão acionadas e as ações nelas serão executadas.</li> <li>■ A operação que acionou a regra do workflow não é afetada pela falha da regra da ação do workflow.</li> </ul>	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nenhuma das ações na regra do workflow é executada.</li> <li>■ A falha foi reportada no Monitor de Erros do Workflow.</li> <li>■ Nenhuma das regras do workflow configuradas para o mesmo tipo de registro e evento de acionamento será acionada.</li> <li>■ A operação que foi acionada na regra do workflow não é afetada pela falha da regra.</li> </ul>	Details of the workflow rule or the workflow action that contains the first syntax error that was encountered, along with details of the error.
Semantic error in a workflow rule condition	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nenhuma das ações na regra do workflow é executada.</li> <li>■ The failure is reported in the Workflow Error Monitor.</li> <li>■ If the rule was triggered by a delete operation, then the record is deleted.</li> <li>■ If the rule was triggered by an update operation, then the updated record is saved, unless the Cancel Save check box is selected on the workflow rule.</li> </ul> <p>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</p>	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
	update operation is canceled if the condition on the rule is not met. For details of what happens when an update operation is canceled by the workflow Cancel Save functionality, see <a href="#">Canceling Workflow Save Operations</a> (consulte <a href="#">Cancelando operações de gravação de workflow</a> na página 1641).	
Semantic error in a workflow action	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ If any Update Values actions or Create Integration Event actions on the workflow rule were already performed, then those actions are rolled back. Any remaining actions on the workflow rule are not performed.</li> </ul> <p><b>NOTE: If any Create Task actions or Send Email actions were already performed, then those actions are not rolled back.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ O erro é reportado de volta para o usuário cuja ação acionou a regra do workflow. Se a regra de workflow tiver sido acionada por um serviço Web, a falha da ação de workflow será reportada na resposta ao serviço Web.</li> <li>■ A operação que acionou a regra está bloqueada.</li> </ul>	Not applicable
Any other error in a workflow action	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ None of the remaining actions on the workflow rule are performed.</li> <li>■ O erro é reportado de volta para o usuário cuja ação acionou a regra do workflow. Se a regra de workflow tiver sido acionada por um serviço Web, a falha da ação de workflow será reportada na resposta ao serviço Web.</li> <li>■ A operação que acionou a regra está bloqueada.</li> </ul>	Not applicable

### Scheduled Event and Workflow Action Failures

The following table describes the outcome for errors that occur in scheduled events and the workflow actions on those scheduled events for record types other than Analytics.

Type of Error	Outcome	What is Reported in the Workflow Error Monitor
Syntax error in a workflow action	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ The workflow action fails for each record in the list.</li> <li>■ An instance is reported in the Workflow Error Monitor for each failure.</li> </ul>	Details of the workflow action that contains the syntax error that was

Type of Error	Outcome	What is Reported in the Workflow Error Monitor
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ If other actions exist on the scheduled event, then those actions are performed.</li> <li>■ The failure of the workflow action does not prevent the generation of a pending instance for the next scheduled occurrence of the event.</li> </ul>	encountered, along with details of the error.
Semantic error in a workflow action	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ The workflow action fails for each record in the list.</li> <li>■ An instance is reported in the Workflow Error Monitor for each failure.</li> <li>■ If other actions exist on the scheduled event, then those actions are performed.</li> <li>■ The failure of the workflow action does not prevent the generation of a pending instance for the next scheduled occurrence of the event.</li> </ul>	Details of the workflow action 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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ None of the actions on the scheduled event are performed for any record in the list.</li> <li>■ A falha foi reportada no Monitor de Erros do Workflow. A single instance is reported.</li> <li>■ The failure does not prevent the generation of a pending instance for the next scheduled occurrence of the event.</li> </ul>	Details of the scheduled event that failed, along with details of the error.
The user who made the scheduled event active does not have access to the list specified on the scheduled event.	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ None of the actions on the scheduled event are performed for any record in the list.</li> <li>■ A falha foi reportada no Monitor de Erros do Workflow. A single instance is reported.</li> <li>■ The failure does not prevent the generation of a pending instance for the next scheduled occurrence of the event.</li> </ul>	Details of the scheduled event that failed, along with details of the error.
Any other error in a workflow action	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ The workflow action fails for each record in the list.</li> <li>■ An instance is reported in the Workflow Error Monitor for each failure.</li> <li>■ If other actions exist on the scheduled event, then those actions are performed.</li> <li>■ The failure of the workflow action does not prevent the generation of a pending instance for the next scheduled occurrence of the event.</li> </ul>	Details of the workflow action that failed, along with details of the error.

**NOTE:** After an instance of a scheduled event fails, another instance is generated for the next scheduled occurrence of the event. You cannot resubmit a failed instance.

### Scheduled Event and Workflow Action Failures for the Analytics Record Type

The following table describes the outcome for errors that can occur for scheduled events for the Analytics record type and the workflow actions on those scheduled events. In all of the cases listed in the table, the failure of a workflow action for one or more users does not prevent the generation of a pending instance for the next scheduled occurrence of the event.

Type of Error	Outcome	What is Reported in the Workflow Error Monitor
Syntax error in a workflow action	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ For each user in the list of users on the scheduled event, the workflow action fails, and no email is sent to the user.</li> <li>■ An instance is reported in the Workflow Error Monitor for each failure.</li> <li>■ If other actions exist on the scheduled event, then those actions are performed.</li> </ul>	Details of the workflow action that contains the syntax error that was encountered, along with details of the error.
Semantic error in a workflow action	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ For each user in the list of users on the scheduled event, the workflow action fails, and no email is sent to the user.</li> <li>■ An instance is reported in the Workflow Error Monitor for each failure.</li> <li>■ If other actions exist on the scheduled event, then those actions are performed.</li> </ul>	Details of the workflow action on which the error was found, along with details of the error.
<p>One or more of the following issues arises at the time that Oracle CRM On Demand attempts to perform an action on behalf of a user:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ ETL (extract, transform, load) is running.</li> <li>■ The Analytics server is down.</li> <li>■ One or more of the report services allotments is exceeded, or the file allotment for your company is reached.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ The workflow action fails.</li> <li>■ None of the remaining actions on the event are performed for the user, and none of the actions are performed for any of the remaining users in the list.</li> <li>■ If any action on the event instance was successfully performed for a user before the issue arose, then the email with the results is sent to that user.</li> <li>■ An instance is reported in the Workflow Error Monitor for the failure.</li> </ul>	Details of the workflow action that failed, along with details of the error.

Type of Error	Outcome	What is Reported in the Workflow Error Monitor
<p>One or more of the following issues is found when Oracle CRM On Demand attempts to perform an action on behalf of a user:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ The user's role does not have the Access V3 Analytics privilege.</li> <li>■ The user is inactive.</li> <li>■ Oracle CRM On Demand cannot sign in to the Analytics server on the user's behalf.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ None of the workflow actions on the event are performed for the user.</li> <li>■ The failure does not prevent the action from being performed for other users in the list of users on the scheduled event.</li> <li>■ An instance is reported in the Workflow Error Monitor for the failure.</li> </ul>	<p>Details of the workflow action that failed, along with details of the error.</p>
<p>One or more of the following issues is found when Oracle CRM On Demand attempts to perform a workflow action on behalf of a user:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ The Analytics object selected on the action is no longer available.</li> <li>■ The Analytics object selected on the action is an analysis, and that analysis fails to execute.</li> </ul> <p><b>NOTE:</b> If a dashboard or dashboard page is selected on the action, and if an analysis in the dashboard or dashboard page fails to execute, this does not cause the workflow action to fail.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ The file that is generated by the action exceeds the maximum allowed size of 20 MB.</li> <li>■ The user does not have access to the Analytics object.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ The workflow action fails for the user.</li> <li>■ If other actions exist on the scheduled event, then those actions are performed for the user.</li> <li>■ An instance is reported in the Workflow Error Monitor for the failure.</li> </ul>	<p>Details of the workflow action that failed, along with details of the error.</p>
<p>An analysis executed by a Send Email action on a scheduled event returns no results for a given user, and the Send Email if No Results check box on the Send Email action is deselected.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ No email is sent to the user.</li> <li>■ If other actions exist on the scheduled event, then those actions are performed for the user.</li> <li>■ If the analysis returns results for other users on the scheduled event, then the email and the results of the analysis are sent to those users.</li> <li>■ An instance is reported in the Workflow Error Monitor for the failure.</li> </ul>	<p>The name and folder path of the analysis and the name of the user for whom no results were returned.</p>

### Considerações sobre Quando Criar Regras de Workflow para o Tipo de Registro Usuário

As seguintes considerações se aplicam quando você cria regras de workflow para o tipo de registro Usuário:

- Para criar regras de workflow para o tipo de registro Usuário, é necessário ter os dois dos privilégios a seguir ativados na sua função de usuário:
    - Gerenciar Regras de Dados - Gerenciar Regra de Workflow
    - Gerenciar regras de dados - Gerenciar regras de fluxo de trabalho para usuários
  - As regras de workflow para o tipo de registro Usuário não são acionadas nos seguintes casos:
    - Quando são feitas alterações em um registro de usuário pelo Oracle CRM On Demand Customer Care mediante solicitação da sua empresa.

**OBSERVAÇÃO:** os usuários podem conceder acesso de conexão aos representantes do suporte técnico do Oracle CRM On Demand com a finalidade de solução de problemas. Se um representante do suporte técnico fizer uma alteração em um registro de usuário enquanto estiver conectado como usuário, essa alteração será tratada como se tivesse sido feita pelo usuário que o representante do suporte técnico está representando e a alteração acionará todas as regras de workflow relevantes.
    - Quando a senha de um usuário é redefinida pelo administrador, clicando em Redefinir Senha no registro do usuário.

**OBSERVAÇÃO:** se o administrador marcar a caixa de seleção Senha de E-mail Temporária quando Eu Clico em Salvar no registro do usuário, essa ação será considerada uma atualização ao registro do usuário e a alteração acionará todas as regras de workflow relevantes.
    - Quando a senha de um usuário é redefinida por meio dos serviços Web.
    - Quando um usuário configura sua senha depois de se conectar no Oracle CRM On Demand pela primeira vez.
    - Quando um usuário altera sua senha.
    - Quando um usuário configura suas perguntas de segurança depois de se conectar no Oracle CRM On Demand pela primeira vez.
    - Quando um usuário altera suas perguntas de segurança.
    - Quando uma alteração é feita em uma cota de vendas do registro de um usuário.
  - A ação de workflow Atribuir um Livro não é suportada para regras de workflow do tipo de registro Usuário. Isso ocorre porque livros personalizados não são atribuídos a registros de usuários da mesma maneira que são atribuídos a outros tipos de registros, como contas, contatos, e assim por diante. Embora os usuários possam ser associados a livros para dar aos usuários acesso aos registros nos livros, apenas o livro de usuário padrão do usuário é atribuído ao registro de usuário.
  - Não é possível usar a ação de workflow Atualizar Valores para atualizar o campo Status em um registro de usuário.
  - Se uma regra de workflow para o tipo de registro Usuário tiver uma ação Atualizar Valores e se a regra de workflow for acionada por uma alteração feita no registro de usuário por meio do link Minha Configuração, a ação Atualizar Valores não atualizará nenhum campo que seja somente para leitura para o usuário.
  - Ao criar uma ação de workflow Enviar E-mail para o tipo de registro Usuário, a opção Endereço de E-mail Específico não estará disponível no campo Para. Apenas as opções Usuário Específico e Usuário Relativo no Registro estão disponíveis. Para a opção Usuário Relativo no Registro, você pode selecionar uma das seguintes opções:
    - **Usuário Atual.** Esse é o usuário cuja ação acionou a regra de workflow.
    - **Supervisor.** Esse é o usuário que é nomeado no campo Supervisor no registro de usuário que foi criado ou atualizado pela ação que acionou a regra de workflow.
    - **Superior Hierárquico.** Esse é o usuário que é nomeado no campo Superior Hierárquico no registro de usuário que foi criado ou atualizado pela ação que acionou a regra de workflow.
- De maneira semelhante, quando você cria uma ação de workflow Criar Tarefa para o tipo de registro Usuário, as opções que estão disponíveis para a opção Usuário Relativo no Registro no campo Proprietário são Usuário Atual, Supervisou e Superior Hierárquico.

## Creating Workflow Rules

This topic describes how to create workflow rules with any trigger event other than Scheduled Event. For information about creating workflow rules with the Scheduled Event trigger event, see [Creating Scheduled Events](#) (consulte [Criando Eventos Programados](#) na página 1633).

**NOTE:** If the Enable Language Translation Support for Workflow Cancel Save Message check box is selected on the company profile, then the Translation Language field is available in the Workflow Rule Detail page and in the Workflow Rule Edit page when you edit an existing workflow rule. The Translation Language field 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 more information about the Translation Language field, see [Canceling Workflow Save Operations](#) (consulte [Cancelando operações de gravação de workflow](#) na página 1641).

**Before you begin.** Workflow functionality in Oracle CRM On Demand must be set up for your company, as described in [About Workflow Rules](#) (consulte [Sobre regras de workflow](#) na página 1604). To perform the procedures described in this topic, you must have the Manage Data Rules - Manage Workflow Rules privilege in your user role. Para criar regras de fluxo de trabalho para o tipo de registro Usuário, é necessário também ter o privilégio Gerenciar regras de dados - Gerenciar regras de fluxo de trabalho na sua função de usuário. O administrador pode ativar esse privilégio para a função Administrador e para qualquer função, conforme necessário. Para obter mais informações sobre considerações ao criar regras de workflow para o tipo de registro Usuário, consulte [Considerações ao Criar Regras de Workflow para o Tipo de Registro Usuário](#) (consulte [Considerações sobre Quando Criar Regras de Workflow para o Tipo de Registro Usuário](#) na página 1625). For information about adding privileges to roles, see [Adding Roles](#) (consulte [Adicionando Funções](#) na página 1499).

**NOTE:** After a rule is created, you cannot change the record type or trigger event on the rule. However, you can update the workflow condition.

### To create a workflow rule

- 1 In the upper-right corner of any page, click the Admin global link.
- 2 In the Business Process Management section, click Workflow Configuration.
- 3 On the Workflow Rules List page, do one of the following:
  - To create a new workflow rule by copying an existing one, click Copy on the workflow rule that you want to copy.
  - To create a new workflow rule that is not based on an existing rule, click New on the title bar.

**NOTE:** If you sort a list of workflow rules by record type, then the rules are sorted by the system name of the record type. As an example, the system name of the Address record type (SharedAddress) starts with the letter S, and workflow rules for the Address record type are sorted accordingly.

- 4 In the Workflow Rule Detail page, in the Key Workflow Rule Details section, fill in the rule information. The following table describes the rule fields.

Field	Description
Workflow Name	Enter a unique name, up to 50 characters.
Active	Use the Active check box to enable and disable the rule. Any number of workflow rules can be active at the same time.

Field	Description
Order	This field is read-only when you create the workflow rule. It determines the order in which Oracle CRM On Demand invokes the rules that are based on the same record type and the same trigger event, and where applicable, the same parent record type. Oracle CRM On Demand automatically assigns the rule to the next unused order number for the rules based on the same record type and the same trigger event. If the trigger event for the workflow rule is After Association With Parent or After Dissociation From Parent, then Oracle CRM On Demand automatically assigns the rule to the next unused order number for the rules based on the same record type, the same trigger event, and the same parent record type. Later, you can change the order of the workflow rules. For more information, see <a href="#">Changing the Order of Workflow Rules</a> (consulte <a href="#">Alterando a ordem das regras de workflow</a> na página 1666).
Exit	<p>If you select the Exit check box on this workflow rule, and if the condition on the rule is met, then the active actions on this workflow rule are performed. However, none of the subsequent workflow rules that are based on the same record type and the same trigger event, and where applicable, the same parent record type, are triggered.</p> <p>If the condition on this workflow rule is not met, then Oracle CRM On Demand proceeds to the next rule in the sequence, regardless of the setting of the Exit check box on this workflow rule.</p>
Description	(Optional) Enter additional information about the workflow rule, such as the purpose of the rule.
Record Type	<p>Select the record type for the workflow rule.</p> <p>For create, update, and delete trigger events, each workflow rule relates to one record type only. The rule is evaluated for that type of record and the actions are performed on that type of record. After a rule is created, you cannot change the record type on the rule.</p> <p>For workflow rules where the trigger event is After Association With Parent trigger event or After Dissociation From Parent, select the record type of the child record. For example, if you want the workflow rule to be triggered when a contact record is associated with an account record, select Contact in this field, and select Account in the Parent Record Type field.</p>
Trigger Event	<p>Select the event that triggers the rule.</p> <p>When this event occurs on a record of the specified type, the rule is evaluated. After a rule is created, you cannot change the trigger event on the rule.</p> <p><b>NOTE:</b> The trigger events <a href="#">After Association With Parent</a> and <a href="#">After Dissociation From Parent</a> are supported only for the Account, Contact, and Opportunity record types. For more information, see <a href="#">About Association and Dissociation Trigger Events</a> (consulte <a href="#">Sobre</a></p>

Field	Description
	<a href="#">eventos de acionamento de associação e dissociação na página 1610</a> ).
Parent Record Type	This field is displayed if you select the After Association With Parent trigger event or the After Dissociation From Parent trigger event.  Select the parent record type. For example, if you are setting up a workflow rule that will be triggered when a contact record is associated with a parent account record, select Account in this field, and select Contact in the Record Type field.

- If you want to define a condition on the workflow rule, click the fx icon in the Workflow Rule Condition section of the page, and use Expression Builder to define the workflow rule condition. For more information about Expression Builder, see [Expression Builder \(na página 2029\)](#).

**NOTE:** If you do not define any condition for the workflow rule, the actions on the rule will be performed each time the rule is triggered.

When creating conditions on workflow rules, note the following points:

- A workflow rule condition can contain a maximum of 2048 characters.
- You can configure workflow rules that are specific to particular roles or channels. For more information about restricting workflow rules to specific roles or channels, see Restricting Workflow Rules to Specific Channels or Roles (consulte [Restringindo regras de workflow a regras ou canais específicos](#) na página 1644).
- You can determine if a field in a record has been updated by using a condition similar to the following in the workflow rule. In this example, the string used to determine if the field has changed is *Invalid*, but you can use any string you want, provided that the string does not exist as a value in the field that is being examined:

```
IfNull(<FieldName>], "Invalid") <> IfNull(PRE("<FieldName>"), "Invalid")
```

**CAUTION:** The PRE function does not return the previous value of a field if the function is used in any workflow or action that is invoked after a Wait action. For more information about the PRE() function, see [PRE \(na página 2069\)](#).

- If the Actions If Condition Is False section is available on the Workflow Rule Detail page, then you can specify that the save operation must be cancelled if the condition on the rule is not met.

For more information about specifying that the save operation must be cancelled if the condition on the rule is not met, see Canceling Workflow Save Operations (consulte [Cancelando operações de gravação de workflow](#) na página 1641).

- Save the workflow rule.

When you have saved the rule, you can create actions for the rule. You can create multiple actions for a workflow rule, up to a maximum of 25 actions for each rule.

**OBSERVAÇÃO:** os nomes de campos independentes de idioma e a sintaxe de nome de campo usada em qualquer expressão de exemplo neste tópico são os nomes de campo e a sintaxe do nome de campo que foram usados no Expression Builder nas versões anteriores à Versão 29 do Service Pack 1. Esses exemplos ainda são válidos. No entanto, se você selecionar os campos correspondentes de uma expressão na lista de Campos no Expression Builder na Versão 29 do Service Pack 1 ou posterior, os nome de campos e a sintaxe dos nomes de campos serão diferentes daquelas mostradas nos exemplos. É recomendado que você sempre selecione os campos das suas expressões na lista de Campos no Expression Builder para que os nomes de campos e a sintaxe dos nomes de campos estejam sempre corretas. Para obter mais informações sobre os nomes de campos e a sintaxe nos nomes de campos nas expressões, consulte [Sobre expressões \(consulte About Expressions](#) na página 2033).

For step-by-step procedures for creating workflow actions, see the following topics:

- [Creating Workflow Actions: Assign a Book](#) (consulte [Criando ações de workflow: atribuir a um Livro](#) na página 1645)
- [Creating Workflow Actions: Create Integration Event](#) (consulte [Criando ações de workflow: criar evento de integração](#) na página 1647)
- [Creating Workflow Actions: Create Task](#) (consulte [Criando ações de workflow: criar tarefa](#) na página 1650)
- [Creating Workflow Actions: Send Email](#) (na página 1655)
- [Creating Workflow Actions: Update Values](#) (consulte [Criando ações de workflow: atualizar valores](#) na página 1661)
- [Creating Workflow Actions: Wait](#) (consulte [Criando ações de workflow: espera](#) na página 1663)

### Related Topics

See the following topics for related workflow information:

- [About Workflow Rules](#) (consulte [Sobre regras de workflow](#) na página 1604)
- [About Workflow Actions](#) (consulte [Sobre ações de workflow](#) na página 1615)
- [Creating Scheduled Events](#) (consulte [Criando Eventos Programados](#) na página 1633)
- [Canceling Workflow Save Operations](#) (consulte [Cancelando operações de gravação de workflow](#) na página 1641)
- [Changing the Order of Workflow Rule Actions](#) (consulte [Alterando a ordem das ações de regras de workflow](#) na página 1665)
- [Changing the Order of Workflow Rules](#) (consulte [Alterando a ordem das regras de workflow](#) na página 1666)
- [Deactivating Workflow Rules and Actions](#) (consulte [Desativando regras e ações de workflow](#) na página 1667)
- [Deleting Workflow Rules and Actions](#) (consulte [Excluindo regras e ações de workflow](#) na página 1668)

### About Scheduled Events

Um evento programado é uma regra de workflow que não é acionada por uma ação do usuário. Em vez disso, o evento programado é automaticamente executado quando a data/hora especificada é alcançada. Opcionalmente, você pode configurar um evento programado para ser executado várias vezes, em um intervalo especificado no evento programado. The workflow actions on a scheduled event are performed on a list of records, whereas the actions on other types of workflow rules are performed on a single record.

**NOTE:** The trigger event for a scheduled event is [Scheduled Event](#).

You can create scheduled events for all of the top-level record types that support list management features, and for the Price List, Product, Product Category, and User record types.

**NOTE:** You can also create scheduled events for the Analytics record type. The workflow actions on scheduled events for the Analytics record type are not performed on a list of records. Instead, these actions execute an analysis, dashboard, or dashboard page on behalf of specified users and send the results to those users. For more information about scheduled events for the Analytics record type, see [Creating Scheduled Events for Analytics](#) (na página 1636).

When you create a scheduled event for any record type other than the Analytics record type, you select a filtered list that returns the records for which you want the workflow actions to be performed. Each time that the scheduled event is executed, the actions are performed for the records that are returned by the filtered list on that date. The records are processed in sequence, that is, all of the workflow actions on the scheduled event are performed in the order specified on the scheduled event for the first record in the list, then all of the actions are performed for the second record in the list, and so on.

As an example, you might want Oracle CRM On Demand to send an email reminder to the owners of open activities for which the due date has passed, and you want this action to be repeated at intervals of one week. To set this up, you create a scheduled event on which you select a previously defined list that returns all open

activities for which the due date has already passed. You configure the scheduled event to repeat at intervals of one week, and then create a Send Email action on the scheduled event. The first instance of the scheduled event is executed on the start date that you specified, and an email reminder is sent to the owner of each open activity for which the due date has passed. The scheduled event is then automatically executed again at intervals of one week until the end date that you specified is reached (or the event has been executed the number of times that you specified).

**NOTE:** You can create up to a maximum of 5 workflow actions on a scheduled event. On all other types of workflow rules, you can create up to a maximum of 25 workflow actions.

Occurrences of scheduled events are scheduled and executed as follows:

- After you make a scheduled event active, a pending instance is generated for the first scheduled occurrence of the event, and the status of the scheduled event is set to Scheduled. The pending instance is shown in the Workflow Wait Monitor. For information about the fields that are displayed for a pending instance, see Workflow Pending Instance Fields (consulte [Campos de instância pendentes do workflow](#) na página 1678).

**NOTE:** The Resume Date on a pending instance of a scheduled event is the earliest possible time that the instance will be executed. Depending on the load on the Oracle CRM On Demand database and on the Oracle CRM On Demand server at that time, the instance might not be executed immediately.

A pending instance is generated for the first scheduled occurrence of the scheduled event even if workflow is not enabled (that is, the Enable Workflow check box on the company profile is not selected) at the time that a scheduled event is made active. However, if workflow is not enabled when the resume date for the instance arrives, then the following happens:

- None of the workflow actions that are configured on the event are performed.
- If an error occurs that would cause the scheduled event instance to fail (for example, if the list of records exceeds the allowed limit), then the failure is report in the Workflow Error Monitor. Otherwise, the error monitor does not report a failure for the instance.
- Another pending instance is created for the next scheduled occurrence of the event.
- If the Enable Notification check box is selected on the scheduled event, then an email is sent to the user who made the scheduled event active. If an error was found that would cause the scheduled event instance to fail, then the email indicates that the instance completed with errors, otherwise, the email indicates that the instance completed successfully.

The same behavior applies for each instance of the scheduled event until workflow is enabled.

- After an instance of the scheduled event is executed, the following happens:
  - If the Enable Notification check box is selected on the scheduled event, then Oracle CRM On Demand sends an email to the user who made the scheduled event active, to confirm that the instance has been executed.
  - Another instance is generated for the next scheduled occurrence of the event.
- When all instances of the scheduled event have completed, the scheduled event is deactivated (that is, the Active check box on the scheduled event is automatically deselected) and the status of the scheduled event is set to Completed.

### Scheduled Event Status

The Status field on a scheduled event is updated automatically and is read-only. The following values can appear in the Status field:

- **Not Scheduled.** The scheduled event has never been made active.
- **Scheduled.** The scheduled event is active and a pending instance of the event exists.
- **Completed.** All of the scheduled occurrences of the scheduled event have completed.
- **Terminated.** The most recently generated instance of the scheduled event was deleted from the Workflow Wait Monitor, or the scheduled event was deactivated.

For more information about what happens when you delete an instance of a scheduled event from the Workflow Wait Monitor, see [Deleting Pending Instances from the Workflow Wait Monitor](#) (consulte [Excluindo instâncias pendentes do Monitor de espera de workflow](#) na página 1677).

### About Deleting Scheduled Events

If you delete a scheduled event before all of the scheduled occurrences of the event have been executed, then the following happens:

- If a pending instance of the scheduled event exists, then the instance is deleted from the Workflow Wait Monitor.
- If an instance of the scheduled event is currently being executed, then the instance fails. The failure is not reported in the Workflow Error Monitor.
- No further instances of the scheduled event are generated.

### About Deactivating Scheduled Events

If you deactivate a scheduled event before all of the scheduled occurrences of the event have been executed, then the following happens:

- The status of the scheduled event is set to Terminated.
- If a pending instance of the scheduled event exists, then the instance is deleted from the Workflow Wait Monitor.
- If an instance of the scheduled event is currently being executed, then some of the actions might fail. During the time that an instance of a scheduled event is being executed, Oracle CRM On Demand checks at five-minute intervals to determine if the scheduled event is still active. If the scheduled event has been deactivated, then the instance terminates. Any action that has not already been performed fails, and the error instances for the failed actions are reported in the error monitor.
- No further instances of the scheduled event are generated.

If you select the Active check box on a scheduled event record that was previously deactivated, then the scheduled event record is treated as a new scheduled event. Depending on the schedule, one of the following happens:

- **If future occurrences are scheduled.** The status of the scheduled event is set to Scheduled and a pending instance is generated for the next scheduled occurrence. The count of occurrences of the scheduled event is reset to 1 when the instance is generated.
- **If no future occurrences are scheduled.** The Active check box on the scheduled event is automatically deselected again and the status of the scheduled event is set to Completed.

The maximum number of active scheduled events that is supported for an instance of Oracle CRM On Demand is 100.

### Best Practices

The following are some best practice tips for managing your scheduled events:

- Keep the number of active scheduled events to as few as possible. Having too many active scheduled events can affect the performance of the workflow actions on the events.
- Keep the number of records in the list for a scheduled event to as few as possible. Although a scheduled event can process up to a maximum of 1000 records in a list, the performance of the workflow actions on the events is better if the list is filtered to contain fewer records.
- Set up your scheduled events so that they execute at different times. Performance can be affected if you schedule multiple events to execute at the same time.

For information about creating scheduled events, see [Creating Scheduled Events](#) (consulte [Criando Eventos Programados](#) na página 1633) and [Creating Scheduled Events for Analytics](#) (na página 1636).

## Criando Eventos Programados

Este tópico descreve como criar eventos programados, ou seja, regras de workflow com o evento de acionamento Evento Programado. Para obter informações sobre a criação de regras de workflow com qualquer outro evento de acionamento, consulte Criação de regras de workflow (consulte [Creating Workflow Rules](#) na página 1627).

**OBSERVAÇÃO:** o procedimento para criar um evento agendado para o tipo de registro Analytics é diferente do procedimento para criar um evento agendado para outros tipos de registro. Para obter informações sobre como criar eventos agendados para o tipo de registro Analytics, consulte Criando Eventos Agendados para o Analytics (consulte [Creating Scheduled Events for Analytics](#) na página 1636).

As seguintes considerações se aplicam durante a programação de um evento:

- Você não pode especificar uma condição em um evento programado. As instâncias programadas do evento e as ações de workflow no evento são sempre executadas, a menos que um erro ocorra.

**OBSERVAÇÃO:** após a seleção do evento de acionamento Evento Agendado na página Regra de Workflow - Nova, a página será atualizada. A seção Condição da Regra de Workflow da página é removida e a seção Detalhes da Programação, onde você especifica a programação para o evento, se torna disponível.

- Por razões de desempenho, recomendamos que você evite configurar vários eventos programados para serem executados ao mesmo tempo.
- Você deverá especificar uma data e um horário de início para o evento programado e deverá especificar uma data e um horário de término ou o número de vezes que o evento deverá ser executado.

**OBSERVAÇÃO:** o Oracle CRM On Demand não gera instâncias para datas e horários passados, mesmo que você especifique uma data e um horário de início passados. Por exemplo, se você especificar uma data de início de 15 de janeiro de 2018 para um evento programado que deverá ser repetido 10 vezes em intervalos de um mês e se a data atual for 30 de maio de 2018, a primeira instância do evento será programada para 15 de junho de 2018. Somente as instâncias das cinco ocorrências no futuro serão executadas.

- Se você especificar que o evento programado deverá ser executado em determinada data do mês e se essa data não ocorrer no mês especificado, o evento não será executado no mês em questão. Por exemplo, se você selecionar o dia 29 do mês, o evento não será executado em fevereiro, a menos que o ano seja bissexto.

As seguintes considerações se aplicam durante a seleção de uma lista para um evento programado:

- Você não poderá ativar o evento programado se não tiver acesso à lista filtrada selecionada no evento programado.
- Se o usuário que ativar o evento programado não tiver acesso à lista selecionada no evento programado para o horário em que uma instância do evento será executada, a instância falhará.
- Quando uma instância do evento programado for executada, a lista retornada incluirá apenas os registros que atenderem aos critérios de filtro de lista e que estiverem visíveis para o usuário que ativou o evento programado.
- O número máximo de registros que podem ser processados por uma instância de um evento programado é 1000. Se a lista selecionada no evento programado retornar mais que o número máximo permitido quando uma instância do evento é executada, a instância falhará. Para evitar esse problema, certifique-se de que o filtro na lista selecionada para o evento programado seja configurado de forma a não retornar um número muito grande de registros.
- Ao especificar o filtro para uma lista que deseja usar para eventos programados, você pode utilizar uma ou mais das seguintes funções nos campos de Data e Data/Hora:
  - Duration
  - Timestamp()
  - Today()

Você pode usar essas funções com as seguintes condições:

- Entre
- Igual a
- Em
- Em ou após
- Em ou antes de
- Não está entre
- Diferente de

Você pode digitar a expressão que contém as funções diretamente no campo de valor do filtro nos critérios de lista. Por exemplo, para retornar registros de oportunidade em que a Data de Fechamento é dois dias após a data atual (ou seja, a data quando o evento programado será executado), selecione a condição Igual a e insira a seguinte expressão:

Today() + 2

Outro exemplo: para retornar registros de lead em que a Data de fechamento estimada está entre as 36 próximas horas, selecione a condição Entre e insira a seguinte expressão:

Timestamp(), Timestamp() + Duration('P0YT36H')

Para obter mais informações sobre essas funções, consulte os seguintes tópicos: [Duração \(na página 2046\)](#), [Marcador de data/hora \(consulte Timestamp na página 2072\)](#) e [Hoje \(consulte Today na página 2075\)](#).

#### **Antes de começar:**

- A funcionalidade de workflow no Oracle CRM On Demand deve ser configurada para a sua empresa, como descrito em [Sobre a configuração da funcionalidade de regras de workflow \(na página 1604\)](#).
- Para executar os procedimentos descritos neste tópico, você deve possuir o privilégio Gerenciar regras de dados - Gerenciar regras de workflow em sua função do usuário.
- Para criar eventos programados para o tipo de registro Usuário, também é necessário ter o privilégio Gerenciar regras de dados - Gerenciar regras de workflow para usuários na sua função de usuário. O administrador pode ativar esse privilégio para a função Administrador e para qualquer função, conforme necessário. Para obter mais informações sobre considerações ao criar eventos programados para o tipo de registro Usuário, consulte [Considerações sobre Quando Criar Regras de Workflow para o Tipo de Registro Usuário](#) na página 1625). Para obter informações sobre como adicionar privilégios às funções, consulte [Adicionando funções \(na página 1499\)](#).
- Revise as informações em Sobre eventos programados (consulte [About Scheduled Events](#) na página 1630).

#### **Para criar um evento programado**

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Gerenciamento de processo de negócios, clique em Configuração do workflow.
- 3 Na página Lista de regras de workflow, execute um dos seguintes procedimentos:
  - Para criar um novo evento programado copiando um evento existente, clique em Copiar no evento programado que deseja copiar.
  - Para criar um novo evento programado que não seja baseado em um evento existente, clique em Novo na barra de título.
- 4 Na página Detalhe da regra de workflow, na seção Detalhes-chave da regra de workflow, preencha as informações sobre o evento programado.

A tabela a seguir descreve os campos.

Campo	Descrição
Nome do Workflow	Insira um nome exclusivo de até 50 caracteres.
Ativo	<p>Use a caixa de seleção para ativar ou desativar o evento programado.</p> <p>Até o momento em que um evento programado é ativado, o campo Iniciado por no registro de evento programado mostra o nome do usuário que criou o evento programado. O campo Iniciado por é mostrado na página Detalhe do evento programado depois que o registro é salvo.</p> <p>Após a caixa de seleção Ativo ser marcada no evento programado e o registro ser salvo, o campo Iniciado por no registro será atualizado para mostrar o nome do usuário que marcou a caixa de seleção Ativo. O usuário deve ter acesso à lista selecionada no evento programado para o horário em que uma instância do evento será executada. Caso contrário, a instância falhará.</p> <p>O campo Iniciado por em todas as instâncias pendentes e em todas as instâncias com erros do evento programado também mostra o nome do usuário que marcou a caixa de seleção Ativo no evento programado.</p> <p>Para obter mais informações sobre o que acontece quando você ativa ou desativa um evento programado, consulte Sobre eventos programados (consulte <a href="#">About Scheduled Events</a> na página 1630).</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> quando você ativa o evento programado, uma instância é automaticamente gerada para a primeira ocorrência programada do evento. Como prática recomendada, configure todas as ações de workflow no evento programado antes de ativar o evento. Caso contrário, se o horário de início do evento estiver próximo, a primeira instância poderá ser executada antes de você finalizar a configuração das ações de workflow.</p>
Descrição	(Opcional) Insira informações adicionais sobre o evento programado, como o objetivo do evento.
Tipo de Registro	<p>Selecione o tipo de registro para o evento programado.</p> <p>Um evento programado se relaciona com apenas um tipo de registro. Após a criação do evento, não é possível alterar o tipo de registro no evento.</p>
Evento de acionamento	Selecione Evento Programado.
Ativar Notificação	Marque esta caixa de seleção se quiser que o Oracle CRM On Demand envie um e-mail sempre que uma instância do evento programado for concluída com sucesso, sempre que uma instância do evento falhar e sempre que uma instância pendente do evento for excluída. O e-mail é enviado ao usuário que ativou o evento programado.

- 5 Na seção Detalhes da programação, clique no ícone de Pesquisa (lupa) e, em seguida, selecione a lista filtrada que retorna os registros nos quais deseja que as ações de workflow atuem.
- 6 No campo Data/hora de início, selecione a data e a hora em que deseja que a primeira instância do evento programado seja executada.
- 7 No campo Recorrente, selecione o intervalo no qual deseja que o evento programado seja repetido; por exemplo, Semanalmente.
- 8 No campo A cada, configure o período de intervalo para as instâncias recorrentes. Por exemplo, se você tiver selecionado Semanalmente no campo Recorrente e quiser que as instâncias se repitam em intervalos de duas semanas, insira 2 no campo A cada. O valor mínimo que você pode inserir é 1.
- 9 Se você tiver selecionado Mensalmente no campo Recorrente, poderá programar o evento para ser executado no último dia de cada mês em que o evento será executado marcando a caixa de seleção Último dia do mês.

Por exemplo, se você configurar um evento programado para ser iniciado em 23 de abril e quiser repeti-lo em intervalos de dois meses, a primeira instância do evento será executada em 23 de abril. A segunda instância será executada em 23 de junho, a terceira instância será executada em 23 de agosto e assim por diante. No entanto, se você marcar a caixa de seleção Último dia do mês, a primeira instância do evento será executada em 30 de abril, a segunda instância será executada em 30 de junho, a terceira instância será executada em 31 de agosto e assim por diante.

- 10 Especifique o número de vezes que deseja executar o evento programado ou especifique a data/horário de término, procedendo de uma das seguintes formas:
  - Selecione a opção Após e, em seguida, especifique o número de vezes que o evento programado deverá ser executado. O valor inserido deve ser maior que 0 (zero).
  - Selecione a opção Por data/hora e selecione a data e a hora de término para o evento programado. A data/hora de término deve ser posterior à data/hora de início.
- 11 Salve suas alterações.

### Sobre a atualização de eventos programados

Após um evento programado ser ativado, você não poderá alterar a programação nem selecionar outra lista no evento programado. No entanto, você pode encerrar o evento programado ao desativá-lo. Após desmarcar a caixa de seleção Ativo no evento programado e salvar o registro, você poderá editar o evento programado para alterar a programação ou selecionar outra lista. Quando você ativar o evento programado novamente, ele será tratado como um novo evento programado.

**CUIDADO:** quando você desativar um evento programado, qualquer instância pendente do evento será excluída. Além disso, se uma instância do evento programado estiver sendo executada, algumas das ações poderão falhar para alguns dos registros da lista. Para obter mais informações sobre o que acontece quando você desativa um evento programado, consulte [Sobre eventos programados \(consulte About Scheduled Events na página 1630\)](#).

### Creating Scheduled Events for Analytics

You can create one or more scheduled events for the Analytics record type and configure one or more Send Email actions on the event to perform the following tasks:

- Execute an Analytics object on behalf of one or more specified users. The Analytics object can be an analysis, a dashboard, or a dashboard page.
- Send the results that are generated for a user to that user as an email attachment.

The specified user's access rights determine the results that are generated for that user.

A scheduled event for the Analytics record type is different from a scheduled event for other record types in the following ways:

- You do not select a list of records for the scheduled event.
- Only the Send Email action is supported.

- On the scheduled event, you add a list of the users on whose behalf the Analytics object is to be executed.
- The Hourly interval type is not available.

A Send Email workflow action for a scheduled event for the Analytics record type is different from a Send Email action for other record types in the following ways:

- You do not specify a recipient for the email that you configure on the action. The emails are sent to the users who are selected on the workflow rule.
- The Send Email action executes an Analytics object, as well as sending the emails with the results to the users.
- You must select the Analytics object that is to be executed, and select the format for the output.

You can create up to a maximum of five Send Email actions on a scheduled event for Analytics. When an instance of the event is executed, all of the actions are performed in sequence for the first user in the list, then all of the actions are performed for the next user, and so on through the list of users.

**NOTE:** The operations that are performed by workflow actions on scheduled events for the Analytics record type, and the requests and data that are processed by the actions, are counted towards your company's usage against the report services allotments. For information about service allotments, see [About Service Allotments](#) (consulte [Sobre alocações de serviço](#) na página 1272). 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](#) (na página 1204).

### 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](#) (na página 1619).

### Considerations When Scheduling an Event

As seguintes considerações se aplicam durante a programação de um evento:

- Você não pode especificar uma condição em um evento programado. As instâncias programadas do evento e as ações de workflow no evento são sempre executadas, a menos que um erro ocorra.

**OBSERVAÇÃO:** após a seleção do evento de acionamento Evento Agendado na página Regra de Workflow - Nova, a página será atualizada. A seção Condição da Regra de Workflow da página é removida e a seção Detalhes da Programação, onde você especifica a programação para o evento, se torna disponível.

- Por razões de desempenho, recomendamos que você evite configurar vários eventos programados para serem executados ao mesmo tempo.
- Você deverá especificar uma data e um horário de início para o evento programado e deverá especificar uma data e um horário de término ou o número de vezes que o evento deverá ser executado.

**OBSERVAÇÃO:** o Oracle CRM On Demand não gera instâncias para datas e horários passados, mesmo que você especifique uma data e um horário de início passados. Por exemplo, se você especificar uma data de início de 15 de janeiro de 2018 para um evento programado que deverá ser repetido 10 vezes em intervalos de um mês e se a data atual for 30 de maio de 2018, a primeira instância do evento será programada para 15 de junho de 2018. Somente as instâncias das cinco ocorrências no futuro serão executadas.

- Se você especificar que o evento programado deverá ser executado em determinada data do mês e se essa data não ocorrer no mês especificado, o evento não será executado no mês em questão. Por exemplo, se você selecionar o dia 29 do mês, o evento não será executado em fevereiro, a menos que o ano seja bissexto.

- 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 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Gerenciamento de processo de negócios, clique em Configuração do workflow.
- 3 Na página Lista de regras de workflow, execute um dos seguintes procedimentos:
  - Para criar um novo evento programado copiando um evento existente, clique em Copiar no evento programado que deseja copiar.
  - Para criar um novo evento programado que não seja baseado em um evento existente, clique em Novo na barra de título.
- 4 Na página Detalhe da regra de workflow, na seção Detalhes-chave da regra de workflow, preencha as informações sobre o evento programado.

A tabela a seguir descreve os campos.

Field	Description
Workflow Name	Enter a unique name, up to 50 characters.
Active	<p>Use the Active check box to activate or deactivate the scheduled event.</p> <p>Up to the time that a scheduled event is made active, the Initiated By field on the scheduled event record shows the name of the user who created the scheduled event. The Initiated By field is shown in the Detail page for the scheduled event after the record is saved.</p> <p>After the Active check box is selected on the scheduled event and the record is saved, the Initiated By field on the record is updated to show the name of the user who selected the Active check box.</p> <p>The Initiated By field in all pending instances and all error instances for the scheduled event also shows the name of the user who selected the Active check box on the scheduled event.</p>

Field	Description
	<p><b>NOTE:</b> When you make the scheduled event active, an instance is immediately generated for the first scheduled occurrence of the event. As a best practice, set up all of the workflow actions on the scheduled event before you make the event active. Otherwise, if the start time for the scheduled event is near, the first instance might be executed before you have finished setting up the workflow actions.</p> <p>For more information about what happens when you activate or deactivate a scheduled event, see <a href="#">About Scheduled Events (na página 1630)</a>.</p>
Description	(Optional) Enter additional information about the scheduled event, such as the purpose of the event.
Record Type	Select Analytics.
Trigger Event	Only the Scheduled Event trigger event is supported for the Analytics record type.
Enable Notification	Select this check box if you want Oracle CRM On Demand to send email notifications to the user who made the scheduled event active. If this check box is selected, an email is sent each time an instance of the scheduled event completes successfully, each time an instance of the event fails, and each time a pending instance of the event is deleted.

- 5 No campo Data/hora de início, selecione a data e a hora em que deseja que a primeira instância do evento programado seja executada.
- 6 No campo Recorrente, selecione o intervalo no qual deseja que o evento programado seja repetido; por exemplo, Semanalmente.
- 7 No campo A cada, configure o período de intervalo para as instâncias recorrentes. Por exemplo, se você tiver selecionado Semanalmente no campo Recorrente e quiser que as instâncias se repitam em intervalos de duas semanas, insira 2 no campo A cada. O valor mínimo que você pode inserir é 1.
- 8 Se você tiver selecionado Mensalmente no campo Recorrente, poderá programar o evento para ser executado no último dia de cada mês em que o evento será executado marcando a caixa de seleção Último dia do mês.
 

Por exemplo, se você configurar um evento programado para ser iniciado em 23 de abril e quiser repeti-lo em intervalos de dois meses, a primeira instância do evento será executada em 23 de abril. A segunda instância será executada em 23 de junho, a terceira instância será executada em 23 de agosto e assim por diante. No entanto, se você marcar a caixa de seleção Último dia do mês, a primeira instância do evento será executada em 30 de abril, a segunda instância será executada em 30 de junho, a terceira instância será executada em 31 de agosto e assim por diante.
- 9 Especifique o número de vezes que deseja executar o evento programado ou especifique a data/horário de término, procedendo de uma das seguintes formas:
  - Selecione a opção Após e, em seguida, especifique o número de vezes que o evento programado deverá ser executado. O valor inserido deve ser maior que 0 (zero).
  - Selecione a opção Por data/hora e selecione a data e a hora de término para o evento programado. A data/hora de término deve ser posterior à data/hora de início.
- 10 Salve suas alterações.

## 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 \(na página 1655\)](#).

- 3 In the Analytics Content Details section, do the following:
  - a In the Content Type field, select the type of Analytics object that you want the action to execute.
  - b In the Content Format field, select the type of output that you want the action to generate.
  - c (Optional) If the selected Analytics object is an analysis, and if you do not want the email to be sent to a user if the analysis returns no results for that user, then deselect the Send Email if No Results check box.
  - d Click the Lookup icon for the Content Name Path field to open a pop-up window that displays the catalog.
  - e Browse to the Analytics object that you want and select it, and then click OK.
  - f (Optional) In the Parameters field, enter the parameters for the Analytics object.  
 Specifying the parameters for an Analytics object in a workflow action is similar to specifying the parameters for an analysis or dashboard in a Web applet or Web tab. For more information, see [About Specifying Filters for Embedded Reports and Dashboards \(consulte Sobre a especificação de filtros para relatórios e painéis incorporados na página 1328\)](#).
- 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 \(na página 1655\)](#).  
**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 \(na página 824\)](#). 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 \(na página 1263\)](#).

## Cancelando operações de gravação de workflow

Em regras de workflow que possuem o acionamento Antes do registro mod. salvo, você pode usar a funcionalidade Cancelar salvamento para especificar que a operação para salvar as alterações que acionaram a regra deverá ser cancelada se a condição na regra não for atendida. No entanto, as alterações feitas pelo Oracle CRM On Demand não serão canceladas mesmo se você especificar que a operação de gravação deve ser cancelada.

### Sobre Como Traduzir Mensagens para Operações de Salvamento de Workflow Canceladas

Quando você configura a funcionalidade Cancelar Salvamento em uma regra de workflow, pode especificar uma mensagem personalizada que será retornada para o usuário no serviço Web, se a condição na regra não for atendida e a caixa de seleção Cancelar Salvamento estiver marcada para a regra. Sua empresa pode querer fornecer versões traduzidas da mensagem personalizada para usuários que não usam o idioma padrão da empresa. A capacidade de inserir versões traduzidas da mensagem personalizada é controlada pela caixa de seleção Ativar Suporte a Tradução de Idioma para a Mensagem de Salvamento Cancelado do Workflow no perfil da empresa. Se essa caixa de seleção estiver desmarcada no perfil da empresa, você não poderá inserir mensagens traduzidas para as regras de workflow.

Se a caixa de seleção Ativar Suporte a Tradução de Idioma para Mensagem de Salvamento Cancelado estiver marcada no perfil da empresa, o comportamento será o seguinte:

- O campo Idioma de Tradução está disponível na página Detalhes da Regra de Workflow e na página Editar Regra de Workflow, quando você editar uma regra de workflow existente. Depois de você ter criado uma regra de workflow em que uma mensagem personalizada é especificada, a mensagem será exibida em fonte azul e entre parêntesis em todo idioma diferente do idioma padrão da empresa. Em seguida, será possível editar as regras de workflow para inserir versões traduzidas da mensagem.

**OBSERVAÇÃO:** se você não especificar uma mensagem personalizada, uma mensagem padrão será retornada. Não é possível inserir versões traduzidas da mensagem padrão.

- A caixa de seleção Para Tradução não está disponível na página Editar Regra de Workflow e na página Detalhes da regra de Workflow para regras de workflow existentes. Se alterar a mensagem em uma regra existente no idioma padrão da empresa, você poderá usar a caixa de seleção Para Tradução para indicar se as versões traduzidas da mensagem deverão ser substituídas pela mensagem atualizada ou se deverão permanecer inalteradas. Se você marcar a caixa de seleção Para Tradução, a mensagem atualizada será exibida na fonte padrão no idioma padrão da empresa e será exibida em fonte azul e entre parêntesis em todos os outros idiomas, até você inserir a mensagem traduzida para o idioma. Se você não marcar a caixa de seleção Para tradução quando atualizar a mensagem no idioma padrão da empresa, a mensagem será alterada no idioma padrão da empresa, mas as mensagens traduzidas não serão alteradas.

**OBSERVAÇÃO:** quando você cria uma regra de workflow, a caixa de seleção Para Tradução é desmarcada e apenas para leitura. A caixa de seleção Para Tradução entra em ação apenas quando você edita uma regra de workflow existente. Além disso, a caixa de seleção Para Tradução é apenas para leitura, se você selecionar qualquer idioma diferente do idioma padrão da empresa no Campo Tradução ao editar a regra de workflow.

**Antes de começar.** Para executar esse procedimento, sua função de usuário deve ter o privilégio Cancelar salvamento de workflow, assim como o privilégio Gerenciar regras de dados - Gerenciar regras de workflow.

**OBSERVAÇÃO:** O tipo de registro Oportunidade é uma exceção. Você não precisa ter o privilégio Cancelar salvamento de workflow em sua função de usuário para usar a funcionalidade Cancelar salvamento em regras de workflow para o tipo de registro Oportunidade. Desde que a função de usuário tenha o privilégio Gerenciar regras de dados - Gerenciar regras de workflow, você pode usar a funcionalidade Cancelar salvamento em regras de workflow para o tipo de registro Oportunidade que possui o acionamento Antes do registro mod. salvo.

#### ***Para cancelar uma operação de gravação do workflow caso a condição de regra não seja atendida***

- 1 Na página Detalhe de regra de workflow, na seção Ações para o caso de a condição ser falsa da página, marque a caixa de seleção Cancelar salvamento.
- 2 (Opcional) Especifique a mensagem de erro que deve ser exibida quando a operação de salvamento for cancelada porque a condição da regra não foi atendida.
- 3 Salve suas alterações.

A tabela a seguir descreve as opções da seção Ações para o caso de a condição ser falsa da página Detalhe de regra de workflow.

Campo	Descrição
Para tradução	Essa caixa de seleção está disponível apenas se a caixa de seleção Ativar Suporte a Tradução de Idioma para Mensagem de Cancelamento de Salvamento de Workflow estiver selecionada no perfil da empresa.  Se você alterar a mensagem em uma regra de workflow no idioma padrão da empresa, use a caixa de seleção Para Tradução como se segue:

Campo	Descrição
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Se desejar que as versões traduzidas da mensagem sejam substituídas pela mensagem atualizada, marque a caixa de seleção Para Tradução.</li> <li>■ Se desejar que as versões traduzidas da mensagem permaneçam inalteradas, não marque a caixa de seleção Para Tradução.</li> </ul>
Cancelar Salvamento	<p>Se você marcar esta caixa de seleção, as ações a seguir serão executadas se a condição de regra não for atendida.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ A regra de workflow será encerrada.</li> <li>■ Todas as regras de workflow subsequentes baseadas no mesmo tipo de registro que possui o evento de acionamento Antes do registro mod. salvo também serão encerradas.</li> <li>■ Todas as alterações anteriores feitas no estado do registro, exceto as feitas pelo Oracle CRM On Demand, são revertidas.</li> <li>■ O registro retorna ao estado original. No entanto, caso Oracle CRM On Demand faça uma atualização no registro, a alteração substitui a ação Cancelar salvamento. Por exemplo, caso o contato principal seja removido dos contatos relacionados, o Oracle CRM On Demand atualiza as informações do contato principal no registro da oportunidade pai. Essa atualização feita pelo Oracle CRM On Demand substitui qualquer ação Cancelar salvamento no registro da oportunidade.</li> <li>■ Qualquer regra de workflow subsequente para o mesmo tipo de registro que possuem o evento de acionamento Quando reg. modificado salvo não serão acionadas.</li> <li>■ É retornada uma mensagem da seguinte maneira: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Se a regra for acionada pela ação de um usuário, será exibida uma mensagem para o usuário cuja ação acionou a regra.</li> <li>■ Se a regra for invocada por um serviço Web, será retornada uma mensagem para o serviço Web como uma string de erro.</li> </ul> </li> </ul> <p>É possível especificar a mensagem no campo Exibir mensagem.</p> <p>Se a caixa de seleção estiver desmarcada, a operação de salvamento não será afetada (e nenhuma mensagem será retornada) se a condição na regra não for atendida.</p> <p>Por padrão, a caixa de seleção Cancelar salvamento está desmarcada.</p>
Exibir Mensagem	<p>No campo, você pode especificar a mensagem retornada ao usuário ou ao serviço Web se a condição da regra não for atendida e se a caixa de seleção Cancelar salvamento estiver marcada para a regra.</p> <p>Se você não especificar uma mensagem no campo, uma mensagem padrão será retornada. O número máximo de caracteres que uma mensagem pode conter é 1999.</p>

O procedimento a seguir descreve como inserir uma versão traduzida de uma mensagem de uma operação de salvamento de workflow cancelado.

### ***Para inserir uma versão traduzida de uma mensagem para um workflow***

- 1 Na página Lista de Regras de Workflow, clique no link Editar da regra de workflow.
- 2 Na página Editar regra de Workflow, no campo Idioma de Tradução, selecione o idioma para o qual deseja inserir uma mensagem traduzida.

**OBSERVAÇÃO:** quando você seleciona algum idioma diferente do idioma padrão da empresa, não é possível criar uma regra de workflow na página Editar regra de Workflow ou na página Detalhes da Regra de Workflow. Você pode criar uma regra de workflow apenas quando o idioma padrão da empresa está selecionado no campo Idioma de Tradução.

- 3 No campo Exibir Mensagem, insira a mensagem traduzida.
- 4 Salve suas alterações.

Repita esse procedimento para cada idioma.

### **Tópicos relacionados**

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a workflow:

- [Sobre regras de workflow \(na página 1604\)](#)
- [Criando Regras do Workflow \(consulte \[Creating Workflow Rules\]\(#\) na página 1627\)](#)

### **Restringindo regras de workflow a regras ou canais específicos**

Ao criar uma regra de workflow com um evento de acionamento diferente de Evento Programado, você pode restringir a regra a canais ou funções específicos adicionando uma condição à regra.

#### ***Para evitar que um canal invoque uma regra de fluxo de trabalho***

- Use a função `ExcludeChannel()` na expressão da condição.  
Por exemplo, para evitar que uma grande operação de importação acione uma regra de fluxo de trabalho, use a seguinte condição na regra de fluxo de trabalho:

```
ExcludeChannel ("Import")
```

Para obter mais informações sobre a função `ExcludeChannel()`, consulte [ExcludeChannel \(na página 2048\)](#).

#### ***Para restringir uma regra de fluxo de trabalho para uma função específica***

- Use a função `UserValue()` com o atributo `<Role>` na expressão da condição.  
Por exemplo, para restringir uma regra de fluxo de trabalho para que ela só seja invocada quando a função de usuário cuja ação aciona a regra for Administrador e a Prioridade no registro estiver definida como Alta, use a seguinte condição na regra de fluxo de trabalho:

```
UserValue('<Role>')="Administrator" AND [<Priority>]="High"
```

Para obter mais informações sobre a função `UserValue()`, consulte [UserValue \(na página 2077\)](#).

**OBSERVAÇÃO:** os nomes de campos independentes de idioma e a sintaxe de nome de campo usada em qualquer expressão de exemplo neste tópico são os nomes de campo e a sintaxe do nome de campo que foram usados no Expression Builder nas versões anteriores à Versão 29 do Service Pack 1. Esses exemplos ainda são válidos. No entanto, se você selecionar os campos correspondentes de uma expressão na lista de Campos no Expression Builder na Versão 29 do Service Pack 1 ou posterior, os nome de campos e a sintaxe dos nomes de campos serão diferentes daquelas mostradas nos exemplos. É recomendado que você sempre selecione os

campos das suas expressões na lista de Campos no Expression Builder para que os nomes de campos e a sintaxe dos nomes de campos estejam sempre corretas. Para obter mais informações sobre os nomes de campos e a sintaxe nos nomes de campos nas expressões, consulte [Sobre expressões \(consulte About Expressions na página 2033\)](#).

## Criando ações de workflow: atribuir a um Livro

Quando as condições na regra de workflow são atendidas, uma ação Atribuir a um livro atribui automaticamente um livro a um registro. Você pode selecionar o livro específico a ser atribuído ao registro ou especificar uma expressão que seja avaliada como o nome do livro que deverá ser atribuído ao registro.

Especificar uma expressão que seja avaliada como um nome de livro permite que você configure uma ação de workflow Atribuir um livro que pode atribuir um livro diferente a registros diferentes, dependendo do resultado da expressão. Por exemplo, suponha que você tenha contas na América do Norte, bem como contas baseadas no EMEA. Pode ser que você queira configurar dois livros separados para as diferentes localizações e atribuir o livro apropriado a uma conta dependendo da localização dessa conta. Para definir essa configuração, você pode criar dois livros, um denominado América do Norte e outro denominado EMEA. Você poderá, então, criar um campo de lista de opções personalizadas denominado Localização de vendas, com os valores América do Norte e EMEA, e adicionar o campo personalizado à apresentação da página do tipo de registro Conta para as funções apropriadas. Em seguida, você poderá criar uma ação de workflow Atribuir um livro que faz o seguinte quando um registro de conta é atualizado:

- Avalia uma expressão para determinar o valor que é selecionado no campo Localização de vendas no registro da conta.
- Associa o registro da conta ao livro cujo nome corresponde ao valor retornado pela expressão.

**OBSERVAÇÃO:** é possível criar várias ações para uma regra de workflow; até 25 ações para cada regra.

O procedimento a seguir descreve como uma ação Atribuir a um livro é criada.

**Antes de começar.** Para realizar o procedimento a seguir, você precisa ter o privilégio Gerenciar regras de dados - Gerenciar regras de fluxo de trabalho em sua função de usuário. Para obter informações sobre como adicionar privilégios às funções, consulte [Adicionando funções \(na página 1499\)](#).

### Para criar uma ação Atribuir a um livro

- 1 Navegue até a regra na qual você deseja criar a ação:
  - a No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
  - b Na seção Gerenciamento de processo de negócios, clique em Configuração do workflow.
  - c Na página da Lista de regras de workflow, localize a regra na qual deseja criar a ação.  
Para obter informações sobre a pesquisa de regras de workflow na página da lista, consulte [Filtrando listas \(na página 146\)](#).
- 2 Clique no link Nome do workflow da regra.
- 3 Na barra de título Ações da página de Detalhes de regra de workflow, clique em Menu e selecione Atribuir a um livro.

**OBSERVAÇÃO:** o evento de acionamento na regra de workflow determina que tipos de ações podem ser criados na regra.

**DICA:** é possível criar uma cópia de uma ação existente da regra de workflow clicando no link Copiar da ação.

- 4 Na página de Edição de ação do workflow, digite um nome para a ação.
- 5 Se desejar ativar a ação, marque a caixa de seleção Ativa.
- 6 Para especificar um livro que deverá ser atribuído aos registros, faça o seguinte:

- Clique no botão do seletor ao lado do campo Nome do livro e selecione o livro ao qual você deseja atribuir os registros. Em seguida, clique em OK.
- Clique no ícone fx para abrir o Expression Builder e crie a expressão que é avaliada como o nome do livro que deverá ser atribuído aos registros. Em seguida, clique em Salvar.

Por exemplo, para suportar a configuração descrita anteriormente neste tópico, selecione o campo personalizado Localização das vendas na lista. O nome independente de idioma do campo aparecerá no editor da expressão com a sintaxe apropriada.

**OBSERVAÇÃO:** Se a expressão for avaliada como um valor nulo ou um valor que não é um livro válido, o ação do fluxo de trabalho falhará. Um erro será registrado no Monitor de erro do workflow.

Para obter mais informações sobre o Expression Builder, consulte [Expression Builder \(na página 2029\)](#).

#### 7 Seleccione a Opção de atribuição e Aplicar a.

Para obter uma descrição das opções, consulte [Atribuindo registros a livros \(na página 1564\)](#).

**OBSERVAÇÃO:** se quiser que a ação do workflow seja atribuída novamente aos registros de um livro diferente, você poderá especificar o livro que deverá ser substituído no campo Substituir livro. Você pode selecionar o nome do livro a ser substituído ou pode usar o Expression Builder para criar uma expressão que seja avaliada como o nome do livro a ser substituído. Se a expressão for avaliada como um valor nulo ou um valor que não é um livro válido, o ação do fluxo de trabalho falhará. Um erro será registrado no Monitor de erro do workflow.

#### 8 Salve a ação.

### Modos de propriedade de registro e atribuindo livros

Você pode configurar os tipos de registro que ofereçam suporte para livros personalizados em diferentes modos de propriedade: modo de usuário, modo misto ou modo de livro. Para obter mais informações sobre os modos de propriedade de registros, consulte [Sobre os modos de propriedade de registro \(consulte Sobre modos de propriedade de registro na página 1534\)](#). O modo de propriedade de registro interage com as regras e ações do workflow.

Se uma ação de workflow Atribuir um livro tentar remover o livro personalizado principal de um registro, então o seguinte ocorrerá:

- Se o tipo de registro estiver configurado no modo de livro, então a ação do workflow falhará.
- Se o tipo de registro for configurado no modo misto, então o Oracle CRM On Demand removerá o valor do campo Livro no registro quando o livro personalizado principal for removido do registro.
- Se o tipo de registro for configurado no modo de usuário, então nenhum dos livros no registro será um livro personalizado principal e o modo de propriedade de registro não afetará a ação do workflow.

Para obter os procedimentos passo-a-passo para criar outros tipos de ações de workflow, consulte os tópicos a seguir:

- [Criando ações de workflow: criar evento de integração \(na página 1647\)](#)
- [Criando ações de workflow: criar tarefa \(na página 1650\)](#)
- [Criando ações de workflow: enviar e-mail \(consulte \[Creating Workflow Actions: Send Email\]\(#\) na página 1655\)](#)
- [Criando ações de workflow: atualizar valores \(na página 1661\)](#)
- [Criando ações de workflow: espera \(na página 1663\)](#)

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a workflow:

- [Sobre regras de workflow \(na página 1604\)](#)
- [Sobre ações de workflow \(na página 1615\)](#)
- [Sobre regras de workflow com base na data/hora \(na página 1617\)](#)
- [Criando Regras do Workflow \(consulte \[Creating Workflow Rules\]\(#\) na página 1627\)](#)

- Alterando a ordem das ações de regra do workflow (consulte [Alterando a ordem das ações de regras de workflow](#) na página 1665)
- Desativando ações e regras de workflow (consulte [Desativando regras e ações de workflow](#) na página 1667)
- [Excluindo regras e ações de workflow \(na página 1668\)](#)

## **Criando ações de workflow: criar evento de integração**

Uma ação Criar evento de integração em uma regra de fluxo de trabalho envia automaticamente um evento de integração para uma ou mais filas quando as condições da regra de fluxo de trabalho são atendidas e uma alteração é detectada em pelo menos um dos campos controlados pela ação Criar evento de integração.

### **Sobre ações Criar evento de integração e Aguardar**

Se quiser usar uma ação Criar evento de integração para criar um evento de integração que capture as alterações feitas em um registro pelo evento que aciona uma regra de fluxo de trabalho, você deverá seguir a ação Criar evento de integração antes da Ação de espera na sequência de ações na regra de fluxo de trabalho. Se uma Ação de espera anteceder uma ação Criar evento de integração em uma regra de fluxo de trabalho, a Ação de espera impedirá a ação Criar evento de integração de detectar alterações feitas no registro. Quando o período de espera na Ação de espera terminar, o registro será lido novamente antes das ações restantes na regra serem realizadas, e os valores dos campos no registro antes do evento que acionaram a regra de fluxo de trabalho não serão preservados. Por isso, os valores anterior e atual de um campo são considerados iguais, e a ação Criar evento de integração não cria um evento de integração porque não detecta nenhuma alteração nos campos controlados.

### **Sobre formatos de valor da lista de opções em eventos de integração**

Dependendo de como você configura as filas de eventos de integração, os valores nos campos da lista de opções nos eventos de integração são registrados no idioma do usuário, cuja ação faz com que o evento de integração seja criado, ou como valores de código independente de linguagem (LIC). Para obter informações sobre como especificar o formato de valor da lista de opções para uma fila de eventos de integração, consulte [Criando filas de eventos de integração \(na página 1989\)](#) e Gerenciando as configurações do evento de integração (consulte [Gerenciando configurações de evento de integração](#) na página 1990).

### **Sobre os sinalizadores de faturamento, entrega e principal em registros de conta e endereço de contato**

Em eventos de integração para o tipo de registro Endereço de conta, você pode incluir os indicadores de Faturamento e Entrega que indicam se um endereço é o endereço de faturamento ou o endereço de entrega designados para a conta. Da mesma forma, em eventos de integração para o tipo de registro Endereço de contato, você pode incluir o indicador Principal que indica se um endereço é o endereço principal do contato. Entretanto, você não pode rastrear as alterações nos indicadores Faturamento, Entrega e Principal. Isso significa que as alterações a esses indicadores não podem ser usadas para provocar a criação de eventos de integração, mesmo que você selecione a caixa de seleção Sempre incluir para o indicador. Se você incluir um desses indicadores em um evento de integração, e se esse indicador for alterado ao mesmo tempo que um campo para o qual as alterações foram rastreadas, o evento de integração que é criado como resultado da alteração no campo rastreado não mostra o novo valor do indicador. Em vez disso, o evento de integração mostra o valor do indicador antes que a alteração tenha sido feita. Porém, a próxima vez que um evento de integração for criado como resultado de uma alteração a um campo rastreado, o evento de integração incluirá o valor do campo de indicador depois que a atualização anterior tiver sido feita.

Por exemplo, suponha que você tenha dois endereços, Endereço A e Endereço B, vinculados a um contato chamado Jane Smith. O Endereço A é o endereço principal de Jane Smith. Você possui uma ação Criar evento de integração do workflow para o tipo de registro Endereço de contato que está configurada da seguinte forma:

- A caixa de seleção Rastrear alterações é selecionada somente para o campo Tipo de endereço.
- A caixa de seleção Sempre incluir é selecionada para o campo Principal.

Se um usuário atualizar o campo Tipo de Endereço no Endereço A a partir do registro de endereço de contato de Jane Smith e também desmarcar a caixa de seleção Principal do Endereço A, o evento de integração que a ação

do workflow cria como resultado da alteração do campo Tipo de Endereço mostra o novo tipo de endereço, mas o valor do indicador Principal no evento de integração ainda indica que o Endereço A é o endereço principal de Jane Smith. Porém, a próxima vez que o campo Tipo de Endereço no Endereço A a partir do registro de endereço de contato for alterado e um evento de integração for criado como resultado da alteração, o indicador Principal no evento de integração mostrará que o Endereço A não é o endereço principal de Jane Smith.

**OBSERVAÇÃO:** é possível criar várias ações para uma regra de workflow; até 25 ações para cada regra.

O procedimento a seguir descreve como criar uma ação Criar evento de integração.

**Antes de começar.** Para executar o procedimento descrito aqui, você deve possuir o privilégio Gerenciar regras de dados - Gerenciar regras de fluxo de trabalho em sua função do usuário. Para obter informações sobre como adicionar privilégios às funções, consulte [Adicionando funções \(na página 1499\)](#).

### **Para criar uma ação Criar evento de integração**

- 1 Navegue até a regra na qual você deseja criar a ação:
  - a No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
  - b Na seção Gerenciamento de processo de negócios, clique em Configuração do workflow.
  - c Na página da Lista de regras de workflow, localize a regra na qual deseja criar a ação.  
Para obter informações sobre a pesquisa de regras de workflow na página da lista, consulte [Filtrando listas \(na página 146\)](#).
- 2 Clique no link Nome do workflow da regra.
- 3 Na barra de título Ações na página de Detalhes de regra de workflow, clique em Menu e selecione Criar evento de integração.

**OBSERVAÇÃO:** o evento de acionamento na regra de workflow determina que tipos de ações podem ser criados na regra.

**DICA:** é possível criar uma cópia de uma ação existente da regra de workflow clicando no link Copiar da ação.

- 4 Na página de Edição de ação do workflow, digite um nome para a ação.
- 5 Se desejar ativar a ação, marque a caixa de seleção Ativa.
- 6 Selecione as filas de integração para as quais os eventos de integração serão gravados.
- 7 No campo Versão do esquema, se o tipo de registro da regra de workflow suportar o esquema para Web Services v1.0 e Web Services v2.0, selecione a versão do serviço Web que será usada nos eventos de integração.

Se o tipo de registro da regra de workflow suportar o esquema para Web Services v1.0 e Web Services v2.0, o Web Services v2.0 será selecionado por padrão no campo Versão do esquema, mas é possível alterar a seleção antes de salvar a ação do workflow.

**OBSERVAÇÃO:** Depois que você criar e salvar a ação do workflow, não poderá alterar o valor no campo Versão do esquema.

Se o tipo de registro da regra de workflow suportar somente um esquema, essa versão do serviço Web será selecionada por padrão. Para obter mais informações sobre os serviços Web, consulte Oracle Web Services On Demand Guide.

- 8 Salve a ação do workflow.
- 9 No menu no nível do registro na lista de ações, selecione Configurar para a ação do evento de integração que você deseja configurar.

**OBSERVAÇÃO:** A opção Configurar não está disponível para ações nas quais o evento de acionamento seja Quando registros são mesclados.

**10** Na página Configurar rastreamento do evento de integração, marque as caixas de seleção para os campos conforme necessário:

- Marque a caixa de seleção Sempre incluir caso você queira que o campo seja incluído no evento de integração, mesmo que o valor do campo não tenha sido alterado.
- Marque a caixa de seleção Rastrear alterações caso você queira que um evento de integração seja gerado sempre que o campo for atualizado.

**11** Salve suas alterações.

A tabela a seguir descreve os campos na página Configurar rastreamento do evento de integração.

Campo	Descrição
Nome de Exibição	O nome do campo conforme exibido na interface do usuário.
Tag de Integração	A etiqueta de integração usada quando o campo está incluído no evento de integração.  Os IDs de integração são exibidos na coluna Serviços Web v2.0 do ID de integração na página <i>Campos tipo de registro</i> .
Obrigatório	A caixa de seleção somente leitura indica se o campo foi configurado como um campo obrigatório.
Sempre Incluir	Marque a caixa de seleção caso você queira que o campo seja incluído no evento de integração, mesmo que o valor do campo não tenha sido alterado.  <b>OBSERVAÇÃO:</b> A caixa de seleção Sempre incluir é marcada por padrão e não pode ser desmarcada para determinados campos usados por Oracle CRM On Demand.
Rastrear Alterações	Marque a caixa de seleção caso você queira que um evento de integração seja gerado sempre que o campo for atualizado. Para obter mais informações sobre a caixa de seleção Rastrear alterações, consulte <i>Sobre a caixa de seleção Rastrear alterações</i> neste tópico.

### Sobre a caixa de seleção Rastrear alterações

A caixa de seleção Rastrear alterações não estará disponível se o evento de acionamento da regra de workflow for Antes do registro ser excluído, Após associação ao pai ou Após dissociação do pai. Se também o evento de acionamento da regra de workflow for Após associação com pai ou Após dissociação do pai, o conjunto de campos exibido na página será o conjunto de campos no nível do registro filho. Você não pode configurar o conjunto de campos incluído no evento de integração no nível de registro pai.

Para ações de workflow em que a caixa de seleção Rastrear alterações estiver disponível, a ação de workflow criará um evento de integração somente se a caixa de seleção Rastrear alterações for selecionada para pelo menos um campo, e se uma alteração for detectada em pelo menos um dos campos para os quais a caixa de seleção Rastrear alterações for selecionada. Quando o evento de integração for criado, todos os campos que possuem a caixa de seleção Sempre incluir selecionada na ação do workflow serão incluídas no evento de integração.

### Exceções do Campo do Sistema

Se o evento de acionamento da regra do workflow for algo diferente de Quando o Novo Reg. Salvo, o Oracle CRM On Demand não gerará eventos de integração nos casos que a caixa de seleção Rastrear Alterações não esteja marcada para qualquer outro campo:

- ModifiedDate
- ModifiedById
- CreatedDate
- CreatedById
- Id

Para obter mais informações sobre eventos de integração, consulte [Sobre eventos de integração \(na página 1987\)](#).

Para obter os procedimentos passo-a-passo para criar outros tipos de ações de workflow, consulte os tópicos a seguir:

- [Criando ações de workflow: atribuir a um Livro \(na página 1645\)](#)
- [Criando ações de workflow: criar tarefa \(na página 1650\)](#)
- Criando ações de workflow: enviar e-mail (consulte [Creating Workflow Actions: Send Email](#) na página 1655)
- [Criando ações de workflow: atualizar valores \(na página 1661\)](#)
- [Criando ações de workflow: espera \(na página 1663\)](#)

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a workflows:

- [Sobre regras de workflow \(na página 1604\)](#)
- [Sobre ações de workflow \(na página 1615\)](#)
- [Sobre regras de workflow com base na data/hora \(na página 1617\)](#)
- Criando Regras do Workflow (consulte [Creating Workflow Rules](#) na página 1627)
- Alterando a ordem das ações de regra do workflow (consulte [Alterando a ordem das ações de regras de workflow](#) na página 1665)
- Desativando ações e regras de workflow (consulte [Desativando regras e ações de workflow](#) na página 1667)
- [Excluindo regras e ações de workflow \(na página 1668\)](#)
- [Sobre Eventos de Integração \(na página 1987\)](#)

### Criando ações de workflow: criar tarefa

Quando as condições na regra de workflow são atendidas, uma ação Criar tarefa cria automaticamente uma tarefa.

**OBSERVAÇÃO:** é possível criar várias ações para uma regra de workflow; até 25 ações para cada regra.

### Sobre como configurar regras de fluxo de trabalho para criar tarefas de acompanhamento para atividades

A ação Criar tarefa está disponível para o tipo de registro de atividade para que seja possível configurar regras de fluxo de trabalho e criar tarefas de acompanhamento quando novos registros de atividade forem salvos ou registros de atividade existentes forem atualizados, excluídos ou restaurados. As tarefas de acompanhamento criadas para registros de atividade não acionam nenhuma regra de workflow subsequente com base no tipo de registro de atividade. Para obter mais informações, consulte [Exemplo de como configurar regras de fluxo de trabalho a fim de criar tarefas de acompanhamento para atividades](#) (consulte [Exemplo de como configurar regras de fluxo de trabalho para criar tarefas de acompanhamento para atividades](#) na página 1655).

### Tarefas vinculadas a registros pais

Se uma regra de workflow se basear em um tipo de registro compatível com tarefas filhos, quando a ação Criar tarefa na regra criar uma tarefa, o registro que acionou a regra de workflow se tornará o registro pai para o novo registro de tarefa filho. Além disso, as atividades criadas pelas ações de regra de workflow são vinculadas automaticamente a outros registros pais da seguinte forma:

- Quando uma ação Criar tarefa cria uma atividade para um registro de oportunidade, a ação de workflow vincula automaticamente a atividade à conta pai da oportunidade, bem como ao próprio registro da oportunidade.
- Quando uma ação Criar tarefa cria uma atividade para um registro de solicitação de serviço, a ação de workflow vincula automaticamente a atividade à conta pai e o contato à solicitação de serviço, bem como ao próprio registro da solicitação de serviço.

Se uma regra de workflow se basear em um tipo de registro não for compatível com tarefas filhos, quando a ação Criar tarefa na regra criar uma tarefa, a tarefa não será vinculada a um registro pai.

O procedimento a seguir descreve como criar uma ação Criar tarefa.

**OBSERVAÇÃO:** Para uma ação Criar tarefa ser bem-sucedida, o usuário cujas ações acionam a regra de workflow deve ter os direitos de acesso apropriados para criar uma tarefa. Para obter informações sobre o que acontece quando uma ação do workflow falha, consulte [Sobre Falhas de Regras e Ações do Workflow \(consulte About Workflow Rule and Workflow Action Failures na página 1619\)](#).

**Antes de começar.** Para realizar o procedimento a seguir, você precisa ter o privilégio Gerenciar regras de dados - Gerenciar regras de fluxo de trabalho em sua função de usuário. Para obter informações sobre como adicionar privilégios às funções, consulte [Adicionando funções \(na página 1499\)](#).

#### **Para criar uma ação Criar tarefa**

- 1 Navegue até a regra na qual você deseja criar a ação:
  - a No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
  - b Na seção Gerenciamento de processo de negócios, clique em Configuração do workflow.
  - c Na página da Lista de regras de workflow, localize a regra na qual deseja criar a ação.  
Para obter informações sobre a pesquisa de regras de workflow na página da lista, consulte [Filtrando listas \(na página 146\)](#).
- 2 Clique no link Nome do workflow da regra.
- 3 Na barra de título Ações da página de Detalhes de regra de workflow, clique em Menu e selecione Criar tarefa.

**OBSERVAÇÃO:** o evento de acionamento na regra de workflow determina que tipos de ações podem ser criados na regra.

**DICA:** é possível criar uma cópia de uma ação existente da regra de workflow clicando no link Copiar da ação.

- 4 Na página de Edição de ação do workflow, digite um nome para a ação.
- 5 Se desejar ativar a ação, marque a caixa de seleção Ativa.
- 6 Preencha os campos descritos na tabela a seguir e salve a ação.

**OBSERVAÇÃO:** se você selecionar a opção Usuário relativo no registro do campo Proprietário da tarefa, e o proprietário do registro não for um usuário inativo, a tarefa não será criada.

Campo	Descrição
Proprietário	<p>Selecione o tipo de proprietário para a tarefa (Usuário relativo no registro ou Usuário específico) e selecione o proprietário:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Se for selecionado Usuário relativo no registro, selecione o usuário da lista.</li> </ul> <p>Se for selecionada uma função da equipe como proprietário, a regra de workflow cria uma tarefa para todos os usuários que tenham a função da equipe atribuída.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> para os tipos de registro Conta, Contato, Lead, Oportunidade e Solicitação de serviço, quaisquer funções de equipe personalizadas adicionadas ao tipo de registro ficarão disponíveis para seleção na lista de proprietários do Usuário relativo no registro. Para obter mais informações sobre tipos de registros personalizados, consulte a Página de personalização do aplicativo de tipo de registro (consulte <a href="#">Página Personalização da aplicação do tipo de registro</a> na página 1286). Para obter informações sobre quais usuários podem ser selecionados no campo Proprietário quando a ação de workflow é para o tipo de registro Usuário, consulte <a href="#">Considerações ao Criar Regras de Workflow para o Tipo de Registro Usuário</a> (consulte <a href="#">Considerações sobre Quando Criar Regras de Workflow para o Tipo de Registro Usuário</a> na página 1625).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Se selecionar Usuário específico, clique no ícone de Pesquisa e selecione o proprietário da tarefa.</li> </ul> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> Para obter informações sobre como os modos de propriedade de registro afetam a propriedade de tarefas geradas automaticamente, consulte <a href="#">Modos de propriedade de registro e tarefas geradas automaticamente</a> (na página 1539).</p>
Tipo	Selecione o tipo de atividade da lista suspensa.
Subtipo de Atividade	Selecione o subtipo de atividade n lista suspensa.

Campo	Descrição
Data de Vencimento	<p>Informe uma expressão que seja avaliada na data de vencimento da tarefa. É possível usar o Expression Builder para criar a expressão. Clique no ícone <i>fx</i> ao lado do campo para abrir a janela do Expression Builder. A expressão pode conter, no máximo, 1.024 caracteres.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> para que a ação do workflow funcione corretamente, o campo Data de vencimento deve conter uma expressão avaliada como uma data válida. Não informe mais nada, como uma data ou um inteiro, no campo Data de vencimento.</p> <p>Se a expressão informada for avaliada em uma data anterior ou igual à data atual, a data de vencimento será a data atual por padrão.</p> <p>Não há limite de tempo futuro para o qual a data calculada pode ser definida. Porém, a expressão deverá ser avaliada em uma data válida. Se a expressão for avaliada em uma data inválida ou em outro tipo de dados, como string, inteiro ou Booleano, ocorrerá um erro, e a atividade não será criada.</p> <p>É possível usar o botão Verificar sintaxe no Expression Builder para testar a sintaxe da expressão. Porém, o Expression Builder não verifica se a expressão é avaliada em uma data válida.</p> <p>Para obter informações sobre como usar o Oracle On Demand Expression Builder, consulte <a href="#">Expression Builder (na página 2029)</a>.</p>
Prioridade	Selecione a prioridade da atividade da lista suspensa.
Status	Selecione o status da atividade da lista suspensa.
Moeda da Tarefa	Selecione uma moeda.
Privado	Marque a caixa de seleção se desejar que a tarefa fique visível apenas para o proprietário da tarefa.
Assunto	<p>Informe a linha de assunto para a tarefa.</p> <p>É possível incorporar funções e nomes de campo ao texto. Três sinais de porcentagem (%%) antes e depois de uma função ou nome do campo incorporado indicam que deve ser convertido para string.</p> <p>Por exemplo, o texto pode incluir o seguinte:</p> <pre>Ca11 %%[&lt;ContactLastName&gt;]%%</pre> <p>Se você digitar o nome do campo ou uma função diretamente no campo, digite três sinais de porcentagem antes e depois. Se usar o Expression Builder para incorporar uma função ou nome do campo, esses sinais são adicionados automaticamente. Se usar o Expression Builder para incorporar uma expressão complexa, talvez os sinais não sejam adicionados nos locais corretos. Nesse caso, verifique se os sinais de porcentagem foram colocados antes</p>

Campo	Descrição
	<p>e depois da expressão inteira, para que a expressão seja avaliada corretamente.</p> <p>Por exemplo, <code>%%Hoje() + 30%%</code> soma 30 dias à data atual, mas <code>%%Hoje() %%+ 30</code> encadeia 30 à representação de string da data atual.</p> <p>Para usar o Expression Builder para incorporar nomes de campo e funções no campo, clique no ícone <i>fx</i> ao lado do campo.</p> <p>Se estiver digitando apenas texto estático, não será preciso usar o Expression Builder.</p> <p>Este campo pode conter no máximo 1024 caracteres, incluindo os sinais de porcentagem antes e depois das expressões.</p>
Descrição	<p>Informe a descrição da tarefa.</p> <p>É possível incorporar funções e nomes de campos ao texto, como descrito no campo Assunto.</p> <p>Este campo pode conter no máximo 1024 caracteres, incluindo os sinais de porcentagem antes e depois das expressões.</p>

**OBSERVAÇÃO:** os nomes de campos independentes de idioma e a sintaxe de nome de campo usada em qualquer expressão de exemplo neste tópico são os nomes de campo e a sintaxe do nome de campo que foram usados no Expression Builder nas versões anteriores à Versão 29 do Service Pack 1. Esses exemplos ainda são válidos. No entanto, se você selecionar os campos correspondentes de uma expressão na lista de Campos no Expression Builder na Versão 29 do Service Pack 1 ou posterior, os nome de campos e a sintaxe dos nomes de campos serão diferentes daquelas mostradas nos exemplos. É recomendado que você sempre selecione os campos das suas expressões na lista de Campos no Expression Builder para que os nomes de campos e a sintaxe dos nomes de campos estejam sempre corretas. Para obter mais informações sobre os nomes de campos e a sintaxe nos nomes de campos nas expressões, consulte [Sobre expressões \(consulte About Expressions na página 2033\)](#).

Para obter os procedimentos passo-a-passo para criar outros tipos de ações de workflow, consulte os tópicos a seguir:

- [Criando ações de workflow: atribuir a um Livro \(na página 1645\)](#)
- [Criando ações de workflow: criar evento de integração \(na página 1647\)](#)
- [Criando ações de workflow: enviar e-mail \(consulte \[Creating Workflow Actions: Send Email\]\(#\) na página 1655\)](#)
- [Criando ações de workflow: atualizar valores \(na página 1661\)](#)
- [Criando ações de workflow: espera \(na página 1663\)](#)

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a workflow:

- [Sobre regras de workflow \(na página 1604\)](#)
- [Sobre ações de workflow \(na página 1615\)](#)
- [Sobre regras de workflow com base na data/hora \(na página 1617\)](#)
- [Criando Regras do Workflow \(consulte \[Creating Workflow Rules\]\(#\) na página 1627\)](#)
- [Alterando a ordem das ações de regra do workflow \(consulte \[Alterando a ordem das ações de regras de workflow\]\(#\) na página 1665\)](#)
- [Desativando ações e regras de workflow \(consulte \[Desativando regras e ações de workflow\]\(#\) na página 1667\)](#)
- [Excluindo regras e ações de workflow \(na página 1668\)](#)

## Exemplo de como configurar regras de fluxo de trabalho para criar tarefas de acompanhamento para atividades

Este tópico fornece um exemplo de como configurar regras de fluxo de trabalho para criar tarefas de acompanhamento quando os registros de atividade forem criados. Você pode usar essa funcionalidade de maneira diferente, dependendo do modelo comercial.

Você deseja criar automaticamente uma tarefa de acompanhamento sempre que um usuário criar uma nova atividade. A tarefa de acompanhamento deve ser configurada da seguinte forma:

- A tarefa é uma chamada.
- A data de vencimento da tarefa de acompanhamento é dois dias após a criação da tarefa original.
- A prioridade da tarefa de acompanhamento é definida como 1-Alta.
- O proprietário da tarefa de acompanhamento é o mesmo da atividade original.

### **Para configurar uma regra de fluxo de trabalho a fim de criar uma tarefa de acompanhamento para uma nova atividade**

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Gerenciamento de processo de negócios, clique em Configuração do workflow.
- 3 Na página da lista de regras de fluxo de trabalho, clique em Nova na barra de título.
- 4 Na página Detalhes da regra de fluxo de trabalho, na seção Detalhes-chave de regra de fluxo de trabalho, preencha as informações da regra da seguinte forma:
  - a No campo Nome do fluxo de trabalho, informe um nome para a regra de fluxo de trabalho.
  - b Marque a caixa de seleção Ativar.
  - c No campo Tipo de registro, selecione Atividade.
  - d No campo Evento de acionamento, selecione Quando um novo registro for salvo.
- 5 Salve a regra de workflow.
- 6 Na página Detalhes da regra de fluxo de trabalho, na barra de título Ações, clique em Menu e selecione Criar tarefa.
- 7 Na página Edição da ação de fluxo de trabalho, preencha as informações de ação da seguinte forma:
  - a No campo Nome da ação, informe um nome para a ação.
  - b Marque a caixa de seleção Ativar.
  - c No campo Proprietário, selecione Usuário relativo no registro e Proprietário da atividade.
  - d No campo Tipo, selecione Chamada.
  - e No campo Data de vencimento, clique no ícone fx, informe a seguinte expressão no campo Expressão da janela do Expression Builder e salve a expressão:  
Today()+2
  - f No campo Prioridade, selecione 1-Alta.
  - g No campo Assunto, informe a linha de assunto da tarefa, por exemplo, *Chamada de acompanhamento para nova atividade*.
- 8 Salve a ação do workflow.

### **Creating Workflow Actions: Send Email**

A Send Email action on a workflow rule automatically generates email when the conditions on the workflow rule are met. O e-mail é enviado automaticamente, independentemente da operação que acionou a regra do workflow ser bem-sucedida ou falhar. Oracle CRM On Demand generates a string for each email so that the email can be tracked in the email delivery system at Oracle. The tracking string is stored in a header that is not visible to the

email recipient. Administrators can see a list of the outbound emails that are currently waiting to be sent in the email monitor. For more information about the email monitor, see [Reviewing Your Company's Pending and Sent Emails \(na página 1263\)](#).

**NOTE:** You can create multiple actions for a workflow rule, up to a maximum of 25 actions for each rule.

### DKIM Support

Oracle CRM On Demand supports DomainKeys Identified Mail (DKIM) authentication for the emails that are sent by Send Email workflow actions. If your company wants the emails to be authenticated with DKIM, then the domain names that you want to use in the From addresses of the emails must be reserved for you in Oracle CRM On Demand. You can reserve multiple domain names, but each domain name can be reserved by one company only. If you want the emails to be authenticated with DKIM, then contact Oracle CRM On Demand Customer Care and provide the details of the domain names that you want to reserve.

When a Send Email action for your company is triggered, the domain name in the From address on the workflow email is checked to determine if it is valid for use in the email address, and if the email is to be authenticated with DKIM, as follows:

- If the domain name is reserved for DKIM support in Oracle CRM On Demand by your company, then the domain name is valid and the email is authenticated with DKIM.
- If the domain name is not reserved for DKIM support in Oracle CRM On Demand by any company, including your own company, then the domain name is valid, but the email is not authenticated with DKIM.
- If the domain name is reserved for DKIM support in Oracle CRM On Demand by a company other than your company, then the domain name is invalid, and an error is recorded in the Workflow Error Monitor.
- If the domain name is crmondemand.com, then the domain name is valid and the email is authenticated with DKIM.

### About Translating the Subject Line and Message Body Text in Send Email Workflow Actions

After a Send Email action is created, you can optionally edit the action to enter translated versions of the subject line and message body text for the email that is generated by the workflow action. You can enter a translation for each language that is active for your company. Se você não inserir uma tradução na linha de assunto e no corpo do texto da mensagem para um idioma, a versão do texto no idioma padrão da empresa será usada.

When the email action is performed, Oracle CRM On Demand uses the value in the To field of the Send Email action to determine the language for the email, as follows:

- If Specific User or Relative User on Record is selected in the To field, then the language for the email is the user language of the email recipient. If Relative User on Record is selected in the To field, and if the email is being sent to more than one user, then the language for each email is the user language of the recipient of that email.
- If Specific Email Address is selected in the To field, then Oracle CRM On Demand uses the value in the From field of the Send Email action to determine the language for the email, as follows:
  - If Current User is selected in the From field, then the language for the email is the user language of the current user, that is, the signed-in user who triggers the workflow.
  - If Default Email Address or Specific Email Address is selected in the From field, then the language for the email is the default company language.

### What Happens If the Send Email Action Is Updated?

When you change the subject line text, or the message body text, or both, in the default company language, you can use the Mark for Translation check box to determine the behavior for the other languages, as follows:

- If you do not select the Mark for Translation check box, then the following happens:
  - For the languages for which a translation was never entered, the subject line and message body text is automatically replaced by the updated text that is specified for the default company language.
  - Any existing translated versions of the subject line and message body text remain unchanged.

- If you select the Mark for Translation check box, then after you save your changes, the subject line and message body text for all of the other languages is overwritten by the subject line and message body text that is specified for the default company language. The text appears in blue font and within brackets for the other languages until you enter the translated version.

**NOTE:** If you select the Mark for Translation check box when you update any field on a Send Email action, then when you save your changes, the subject line and message body text for every language is overwritten by the subject line and message body text that is specified for the default company language, even if you did not update the subject line or the message body text in the default company language.

### About the Mark for Translation Check Box

The Mark for Translation check box is effective only when you edit an existing Send Email workflow action and the default company language is selected in the Translation Language field. When you create a new workflow Send Email action, the Mark for Translation check box is deselected and read-only. In addition, the Mark for Translation check box is read-only when you select any language other than the default company language in the Translation Language field when you edit the workflow action.

The following procedure describes how to create a Send Email action.

**NOTE:** The workflow functionality in Oracle CRM On Demand is not intended for use as a tool for mass email sending. If you have a requirement to send a lot of email to your customers, then it is recommended that you use a product such as Oracle CRM On Demand Marketing to fulfill your requirements.

**Before you begin.** To perform the following procedure, you must have the Manage Data Rules - Manage Workflow Rules privilege in your user role. For information on adding privileges to roles, see Adding Roles (consulte [Adicionando Funções](#) na página 1499).

**NOTE:** The procedure for creating a Send Email action for the Analytics record type is different from the procedure for creating a Send Email action for other record types. For information about creating Send Email actions for the Analytics record type, see [Creating Scheduled Events for Analytics](#) (na página 1636).

### To create a Send Email action

- 1 Navigate to the rule where you want to create the action:
  - a In the upper-right corner of any page, click the Admin global link.
  - b In the Business Process Management section, click Workflow Configuration.
  - c On the Workflow Rules List page, find the rule where you want to create the action.  
For information about searching for workflow rules in the list page, see [Filtering Lists](#) (consulte [Filtrando Listas](#) na página 146).
- 2 Click the Workflow Name link on the rule.
- 3 In the Actions title bar on the Workflow Rule Detail page, click Menu, and select Send Email.
 

**NOTE:** The trigger event on the workflow rule determines what types of actions can be created on the rule.

**TIP:** You can create a copy of an existing workflow rule action by clicking the Copy link for the action.
- 4 In the Workflow Action Edit page, enter a name for the action.
- 5 If you want to enable the action, select the Active check box.
- 6 In the From field, select or enter the address that you want to appear in the From field of the email that is sent by the workflow action, as follows:
  - Select the Default Email Address option if you want the default address, donotreply@crmondemand.com, to appear in the From field.
  - Select the Current User option if you want the email address of the signed-in user who triggers the workflow to appear in the From field.

**NOTE:** When the Send Email action is performed for a scheduled event, the user who made the scheduled event active is considered to be the signed-in user.

- Select the Specific Email Address option if you want a specific address to appear in the From field, and then specify the address.

When entering the address, the following restrictions apply:

- You can enter the email address directly, or click the *fx* icon beside the field, and use Expression Builder to define the email address.
- Specify only one email address. Multiple addresses are not supported in the From field.
- If you specify an absolute email address, you must enclose the address in single or double quotation marks.
- Expression Builder checks only the syntax of the address expressions. It does not check that the address is valid.
- This field can contain a maximum of 1024 characters.

**NOTE:** The Sender header in the email is not populated.

- 7 (Optional) In the Reply To field, select the option for the address that automatically appears in the To field when the recipient responds to the email that is sent by the Send Email workflow action, as follows:

- Select the Current User option if you want the email address of the signed-in user whose action triggers the workflow rule to appear in the To field in the email response.
- Select the Specific Email Address option if you want to specify the email address or addresses that will appear in the To field in the email response, and then specify the addresses.

When entering the addresses, the following restrictions apply:

- You can enter the email addresses directly, or click the *fx* icon beside the field, and use Expression Builder to define the email addresses.
- To enter multiple addresses, use a semi-colon (;) delimiter.
- You must enclose absolute email addresses in single or double quotation marks.
- Expression Builder checks only the syntax of the address expressions. It does not check that the addresses are valid.
- This field can contain a maximum of 1024 characters.

If you leave the Reply To field blank, then no address appears in the To field in the email response.

- 8 In the To field, select or enter the email address of the email recipient, as follows:

- Select Specific User or Relative User on Record, and then select the recipient, as follows:
  - If you select Specific User, click the Lookup icon, and select the user.
  - If you select Relative User on Record, select the recipient from the list.

If you select a team role as the recipient, the workflow rule sends the mail to each user who has the assigned team role.

**NOTE:** For the Account, Contact, Lead, Opportunity, and Service Request record types, any custom roles that are added to the record type are available in the list of Relative User on Record recipients. For more information on customizing record types, see [Record Type Application Customization Page](#) (consulte [Página Personalização da aplicação do tipo de registro](#) na página 1286). For information about the recipients to whom you can send email when the workflow action is for the User record type, see [Considerations When Creating Workflow Rules for the User Record Type](#) (consulte [Considerações sobre Quando Criar Regras de Workflow para o Tipo de Registro Usuário](#) na página 1625).

- Select the Specific Email Address option, and then specify the addresses.

When entering the addresses, the following considerations apply:

- You can enter email addresses directly, or click the *fx* icon beside the field, and use Expression Builder to define email addresses.
- To enter multiple addresses, use a semi-colon (;) delimiter.
- You must enclose absolute email addresses in single or double quotation marks.
- Expression Builder checks only the syntax of the address expressions. It does not check that the addresses are valid.
- This field can contain a maximum of 1024 characters.
- If an expression that you enter here returns an email address that contains any character that is not supported for use in email addresses in the standard application, then Oracle CRM On Demand cannot send email to that address, even if the Allow Unicode Characters in Email Fields check box is selected on the company profile. Para obter informações sobre os caracteres que podem ser usados nos endereços de e-mail, consulte [Sobre Caracteres Especiais em Endereços de E-mail \(na página 65\)](#).

The following example shows an entry with multiple addresses:

```
PRE('<EmailField1>') + ";" + [<EmailField1>] + ";" + "john.doe@company.com"
```

**NOTE:** Ao criar uma ação de workflow Enviar E-mail para o tipo de registro Usuário, a opção Endereço de E-mail Específico não estará disponível no campo Para. Only the Specific User and Relative User on Record options are available.

- 9 Enter the subject line for the email.

You can embed functions and field names in the text. Three percent signs (%%%) before and after an embedded function or field name indicate that it is to be converted to a text value.

For example, the text might include the following:

A new %%%[<AccountType>]%%% account has been created

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. If you use Expression Builder to embed a complex expression, the percent signs might not be added at the appropriate places. In that case, ensure that the percent signs are placed before and after the entire expression so that the expression is evaluated correctly.

For example, %%%Today() + 30%%% adds 30 days to the current date, but %%%Today() %%#+ 30 concatenates 30 to the string representation of the current date.

To use Expression Builder to embed functions and field names in the field, click the *fx* icon beside the field. If you are entering only static text, you do not need to use Expression Builder.

This field can contain a maximum of 1024 characters, including the percent signs before and after the functions and field names.

- 10 In the Email Format field, select the format that you want to use for the email message.

You can select Plain Text or HTML for the message format.

- 11 Enter the message for the email.

You can embed functions and field names in the text, as described in Step 8.

For example, the text might include the following:

He|llo Mr %%%[<ContactLastName>]%%%,

This field can contain a maximum of 16,350 characters, including the percent signs before and after the expressions.

For information about considerations when using HTML code in the message, and a list of the elements and attributes that are supported, see [HTML Code for Note Fields and Workflow Email Messages \(na página 68\)](#).

## 12 Save the action.

The following procedure describes how to enter a translated version of the subject line and message body text in the email.

**NOTE:** Se você não inserir uma tradução na linha de assunto e no corpo do texto da mensagem para um idioma, a versão do texto no idioma padrão da empresa será usada. If you later change the subject line text, or the message body text, or both, in the default company language in an existing Send Email action, and if you do not select the Mark for Translation check box, then the updates are also applied to the subject line and message body text for any language for which a translation has never been entered.

### ***To enter a translated version of the subject line and message body text for the email***

- 1 In the Workflow Rule Detail page, click the Edit link for the Send Email workflow action for which you want to enter the translation.
- 2 In the Workflow Action Edit page, in the Translation Language field, select the language for which you want to enter the translation.
- 3 In the Subject field, enter the translated version of the subject line of the email.  
You can embed functions and field names in the text.
- 4 In the Message Body field, enter the translated version of the message text.  
You can embed functions and field names in the text.
- 5 Save your changes.
- 6 Repeat this procedure for each language for which you want to enter a translation.

**OBSERVAÇÃO:** os nomes de campos independentes de idioma e a sintaxe de nome de campo usada em qualquer expressão de exemplo neste tópico são os nomes de campo e a sintaxe do nome de campo que foram usados no Expression Builder nas versões anteriores à Versão 29 do Service Pack 1. Esses exemplos ainda são válidos. No entanto, se você selecionar os campos correspondentes de uma expressão na lista de Campos no Expression Builder na Versão 29 do Service Pack 1 ou posterior, os nome de campos e a sintaxe dos nomes de campos serão diferentes daquelas mostradas nos exemplos. É recomendado que você sempre selecione os campos das suas expressões na lista de Campos no Expression Builder para que os nomes de campos e a sintaxe dos nomes de campos estejam sempre corretas. Para obter mais informações sobre os nomes de campos e a sintaxe nos nomes de campos nas expressões, consulte [Sobre expressões \(consulte About Expressions na página 2033\)](#).

For step-by-step procedures for creating other types of workflow actions, see the following topics:

- Creating Workflow Actions: Assign a Book (consulte [Criando ações de workflow: atribuir a um Livro](#) na página 1645)
- Creating Workflow Actions: Create Integration Event (consulte [Criando ações de workflow: criar evento de integração](#) na página 1647)
- Creating Workflow Actions: Create Task (consulte [Criando ações de workflow: criar tarefa](#) na página 1650)
- Creating Workflow Actions: Update Values (consulte [Criando ações de workflow: atualizar valores](#) na página 1661)
- Creating Workflow Actions: Wait (consulte [Criando ações de workflow: espera](#) na página 1663)

### **Related Topics**

See the following topics for related information about workflows:

- About Workflow Rules (consulte [Sobre regras de workflow](#) na página 1604)
- About Workflow Actions (consulte [Sobre ações de workflow](#) na página 1615)

- About Time-Based Workflow Rules (consulte [Sobre regras de workflow com base na data/hora](#) na página 1617)
- [Creating Workflow Rules \(na página 1627\)](#)
- Changing the Order of Workflow Rule Actions (consulte [Alterando a ordem das ações de regras de workflow](#) na página 1665)
- Deactivating Workflow Rules and Actions (consulte [Desativando regras e ações de workflow](#) na página 1667)
- Deleting Workflow Rules and Actions (consulte [Excluindo regras e ações de workflow](#) na página 1668)

## Criando ações de workflow: atualizar valores

Uma ação Atualizar valores em uma regra de workflow atualiza automaticamente os campos quando um registro é alterado, sem perder as informações sobre a alteração original (ou seja, informações sobre quando o registro foi alterado, por quem e os dados alterados). A ação é realizada após o final do período de espera definido em uma ou mais ações de espera, se houver alguma ação desse tipo, que antecede a ação Atualizar valores na regra de workflow.

A menos que o evento de acionamento para a regra de workflow seja Antes do registro mod. salvo, deve haver pelo menos uma ação Aguardar ativa que antecede a ação Atualizar valores na regra de workflow. Exceto nas regras de workflow em que o evento de acionamento for Antes do registro mod. salvo, Oracle CRM On Demand só permitirá a ativação da ação Atualizar valores se a ação for precedida por pelo menos uma ação Aguardar ativa na regra de workflow. Quando uma regra de workflow tiver uma série de ações Atualizar valores, não será necessário ter uma ação Aguardar para cada ação Atualizar valores. É suficiente ter uma ação Aguardar que seja anterior a todas as ações Atualizar valores na regra.

**OBSERVAÇÃO:** é possível criar várias ações para uma regra de workflow; até 25 ações para cada regra.

O procedimento a seguir descreve como criar uma ação Atualizar valores.

**Antes de começar.** Para realizar o procedimento a seguir, você precisa ter o privilégio Gerenciar regras de dados - Gerenciar regras de fluxo de trabalho em sua função de usuário. Para obter informações sobre como adicionar privilégios às funções, consulte [Adicionando funções \(na página 1499\)](#).

### Para criar uma ação Atualizar valores

- 1 Navegue até a regra na qual você deseja criar a ação:
  - a No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
  - b Na seção Gerenciamento de processo de negócios, clique em Configuração do workflow.
  - c Na página da Lista de regras de workflow, localize a regra na qual deseja criar a ação.  
Para obter informações sobre a pesquisa de regras de workflow na página da lista, consulte [Filtrando listas \(na página 146\)](#).

- 2 Clique no link Nome do workflow da regra.

- 3 Na barra de título Ações da página Detalhe de regra de workflow, clique em menu e seleciona Atualizar valores.

**OBSERVAÇÃO:** o evento de acionamento na regra de workflow determina que tipos de ações podem ser criados na regra.

**DICA:** é possível criar uma cópia de uma ação existente da regra de workflow clicando no link Copiar da ação.

- 4 Na página de Edição de ação do workflow, digite um nome para a ação.
- 5 Se desejar ativar a ação, marque a caixa de seleção Ativa.
- 6 Preencha os campos descritos na tabela a seguir e salve a ação.

Campo	Descrição
Nome do Campo	<p>Selecione na lista suspensa o nome do campo que será atualizado.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> o conjunto de campos que pode ser atualizado é determinado pelo tipo de registro da regra de workflow. Também, se um campo for especificado como somente leitura no nível de configuração de campos, ele não poderá ser atualizado por meio da ação Atualizar valores. Para alguns tipos de registro, o conjunto de campos que pode ser atualizado inclui alguns campos do Objeto personalizado. Os campos Objeto personalizado 1, Objeto personalizado 02 e Objeto personalizado 03 e os campos com ID correspondente podem ser atualizados para diversos tipos de registro. Para o tipo de registro da Oportunidade, os campos Objeto personalizado 05, Objeto personalizado 06 e os campos com ID correspondente também podem ser atualizados.</p>
Valor	<p>Clique no ícone <i>fx</i> ao lado do campo e defina a expressão que calcula o novo valor do campo. Você pode usar o botão Verificar sintaxe do Expression Builder para testar a sintaxe.</p> <p>Este campo pode conter, no máximo, 1.024 caracteres.</p> <p>Se você definir uma expressão para calcular um campo, por exemplo, um campo personalizado de Margem, em que Margem é igual à Receita menos o Custo, o valor do campo será calculado toda vez que a regra de workflow for acionada, mesmo que a receita e o custo não tenham sido alterados. Para obter melhor desempenho, defina uma condição adicional na regra de workflow, como:</p> <pre>FieldValue('&lt;Revenue&gt;') &lt;&gt; PRE('&lt;Revenue&gt;') OR FieldValue('&lt;Cost&gt;') &lt;&gt; PRE('&lt;Cost&gt;')</pre> <p>A função PRE retorna o valor que estava contido no campo antes do campo ser atualizado.</p>
Substituir valores existentes	<p>Marque essa caixa de seleção se o valor existente no campo deve ser substituído pelo novo valor.</p> <p>Caso o campo já contenha um valor, o valor não será atualizado se essa caixa de seleção não estiver marcada.</p> <p>Se estiver vazio, o campo será atualizado com o novo valor, mesmo que a caixa de seleção estiver desmarcada.</p>

Para obter os procedimentos passo-a-passo para criar outros tipos de ações de workflow, consulte os tópicos a seguir:

- [Criando ações de workflow: atribuir a um Livro \(na página 1645\)](#)
- [Criando ações de workflow: criar evento de integração \(na página 1647\)](#)
- [Criando ações de workflow: criar tarefa \(na página 1650\)](#)
- [Criando ações de workflow: enviar e-mail \(consulte \[Creating Workflow Actions: Send Email\]\(#\) na página 1655\)](#)
- [Criando ações de workflow: espera \(na página 1663\)](#)

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a workflow:

- [Sobre regras de workflow \(na página 1604\)](#)
- [Sobre ações de workflow \(na página 1615\)](#)
- [Sobre regras de workflow com base na data/hora \(na página 1617\)](#)
- Criando Regras do Workflow (consulte [Creating Workflow Rules](#) na página 1627)
- Alterando a ordem das ações de regra do workflow (consulte [Alterando a ordem das ações de regras de workflow](#) na página 1665)
- Desativando ações e regras de workflow (consulte [Desativando regras e ações de workflow](#) na página 1667)
- [Excluindo regras e ações de workflow \(na página 1668\)](#)

## Criando ações de workflow: espera

Uma ação de Espera faz com que o Oracle CRM On Demand atrase a execução de outras ações (seguintes) em uma regra de workflow até que um período de espera tenha decorrido. Você pode especificar o período de espera como um período de tempo ou pode especificá-lo como uma data e um horário. Além disso, você pode especificar o período de espera diretamente ou pode criar uma expressão para calculá-lo.

**OBSERVAÇÃO:** O período de espera especifica o período mínimo de tempo que deverá decorrer antes de o Oracle CRM On Demand começar a executar as outras ações da regra de workflow. O período de tempo total que deverá decorrer antes de outras ações serem executadas poderá ser mais longo, dependendo não só da carga no banco de dados do Oracle CRM On Demand e da carga no servidor do Oracle CRM On Demand, como também do número de ações de Espera pendentes quando o período de espera for encerrado.

### Sobre ações Aguardar e Criar evento de integração

Se quiser usar uma ação Criar evento de integração para criar um evento de integração que capture as alterações feitas em um registro pelo evento que aciona uma regra de fluxo de trabalho, você deverá seguir a ação Criar evento de integração antes da Ação de espera na sequência de ações na regra de fluxo de trabalho. Se uma Ação de espera anteceder uma ação Criar evento de integração em uma regra de fluxo de trabalho, a Ação de espera impedirá a ação Criar evento de integração de detectar alterações feitas no registro. Quando o período de espera na Ação de espera terminar, o registro será lido novamente antes das ações restantes na regra serem realizadas, e os valores dos campos no registro antes do evento que acionaram a regra de fluxo de trabalho não serão preservados. Por isso, os valores anterior e atual de um campo são considerados iguais, e a ação Criar evento de integração não cria um evento de integração porque não detecta nenhuma alteração nos campos controlados.

**OBSERVAÇÃO:** é possível criar várias ações para uma regra de fluxo de trabalho, até 25 ações para cada regra.

O procedimento a seguir descreve como criar uma ação de Espera.

**Antes de começar.** Para realizar o procedimento a seguir, você precisa ter o privilégio Gerenciar regras de dados - Gerenciar regras de fluxo de trabalho em sua função de usuário. Para obter informações sobre como adicionar privilégios às funções, consulte [Adicionando funções \(na página 1499\)](#).

### Para criar uma ação de Espera

- 1 Navegue até a regra na qual você deseja criar a ação:
  - a No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
  - b Na seção Gerenciamento de processo de negócios, clique em Configuração do workflow.
  - c Na página da Lista de regras de workflow, localize a regra na qual deseja criar a ação.  
Para obter informações sobre a pesquisa de regras de workflow na página da lista, consulte [Filtrando listas \(na página 146\)](#).
- 2 Clique no link Nome do workflow da regra.
- 3 Na barra de título Ações da página de Detalhes de regra de workflow, clique em Menu e selecione Espera.

**OBSERVAÇÃO:** o evento de acionamento na regra de workflow determina que tipos de ações podem ser criados na regra.

**DICA:** é possível criar uma cópia de uma ação existente da regra de workflow clicando no link Copiar da ação.

- 4 Na página de Edição de ação do workflow, digite um nome para a ação.
- 5 Se desejar ativar a ação, marque a caixa de seleção Ativa.
- 6 Se você não quiser que Oracle CRM On Demand reavalie as condições de regra depois que o período de espera terminar, desmarque a caixa de seleção Reavaliar as condições da regra após espera.

**OBSERVAÇÃO:** para obter mais informações sobre a caixa de seleção Reavaliar as condições da regra após espera, consulte [Sobre regras de workflow com base na data/hora \(na página 1617\)](#).

- 7 Especifique a duração da espera usando uma das opções a seguir:
  - Selecione a opção Período e informe o período para o atraso em anos, meses, dias, horas e minutos, desta forma:
    - No campo Anos, informe um valor inteiro positivo entre 0 (zero) e 5.
    - No campo Meses, informe um valor inteiro positivo entre 0 (zero) e 12.
    - No campo Dias, informe um valor inteiro positivo entre 0 (zero) e 200.
    - No campo Horas, informe um valor inteiro positivo entre 0 (zero) e 200.
    - No campo Minutos, informe um valor inteiro positivo entre 0 (zero) e 59.

Você não pode informar um valor negativo ou decimal como 1,5.

**OBSERVAÇÃO:** o período máximo que você pode especificar usando a opção Período é 5 anos, 12 meses, 200 dias, 200 horas e 59 minutos. Se você quiser especificar um período mais longo, use a opção Expressão do período, em vez da opção Período.

- Selecione a opção Expressão do período, clique no ícone *fx* ao lado do campo e use o Criador de expressão para criar uma expressão e calcular o período do atraso.

Você pode usar a função Duration do criador de expressão para calcular um período de dias ou frações de dias. Para obter mais informações, consulte Duration (consulte [Duração](#) na página 2046).

A expressão deve ser avaliada em número. Há exemplos a seguir de expressões válidas para calcular o período de um atraso:

`Duration('P0YT1H') + Duration('P0YT1M') + Duration('P1Y')`

`Duration('P0YT1H') + 1`

`Duration('P1YT1H') - 1`

Não há limite para a duração do período que pode ser retornada pela expressão.

**OBSERVAÇÃO:** Se o período de espera calculado for negativo, o período de espera será definido como zero, e a ação Espera será encerrada imediatamente. Todas as ações remanescentes na regra de workflow são executadas sem atraso.

- Selecione a opção Hora, clique no ícone de calendário e selecione a data e a hora de término do atraso. Selecione a data/hora de acordo com o fuso horário especificado nas configurações pessoais.
- Selecione a opção Expressão de hora, clique no ícone *fx* ao lado do campo e use o Criador de Expressão para criar uma expressão e calcular a data e a hora de término do atraso.

Você pode usar a função Duration do criador de expressão para calcular um período de dias ou frações de dias. Para obter mais informações, consulte Duration (consulte [Duração](#) na página 2046).

A expressão deve ser avaliada em data e hora. Há exemplos a seguir de expressões válidas para calcular a data e a hora de término de um atraso:

Timestamp() + Duration('P0YT5M')

Today() + Duration('P0YT1H5M')

**OBSERVAÇÃO:** Se a data e a hora final calculada já tiverem passado, o período de espera na ação será definido como 0 (zero) e a ação de espera será encerrada imediatamente. Todas as ações remanescentes na regra de workflow são executadas sem atraso.

Se a expressão não for avaliada como uma data e uma hora válida, a ação de espera será concluída imediatamente e as demais ações na regra de workflow serão executadas sem atraso.

Não há limite de tempo futuro para o qual a data calculada pode ser definida.

## 8 Salve a ação.

Para obter os procedimentos passo-a-passo para criar outros tipos de ações de workflow, consulte os tópicos a seguir:

- [Criando ações de workflow: atribuir a um Livro \(na página 1645\)](#)
- [Criando ações de workflow: criar evento de integração \(na página 1647\)](#)
- [Criando ações de workflow: criar tarefa \(na página 1650\)](#)
- [Criando ações de workflow: enviar e-mail \(consulte \[Creating Workflow Actions: Send Email\]\(#\) na página 1655\)](#)
- [Criando ações de workflow: atualizar valores \(na página 1661\)](#)

## Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a workflows:

- [Sobre regras de workflow \(na página 1604\)](#)
- [Sobre ações de workflow \(na página 1615\)](#)
- [Sobre regras de workflow com base na data/hora \(na página 1617\)](#)
- [Criando Regras do Workflow \(consulte \[Creating Workflow Rules\]\(#\) na página 1627\)](#)
- [Alterando a ordem das ações de regra do workflow \(consulte \[Alterando a ordem das ações de regras de workflow\]\(#\) na página 1665\)](#)
- [Desativando ações e regras de workflow \(consulte \[Desativando regras e ações de workflow\]\(#\) na página 1667\)](#)
- [Excluindo regras e ações de workflow \(na página 1668\)](#)

## Alterando a ordem das ações de regras de workflow

Caso exista mais de uma ação em uma regra de workflow, as ações são executadas na ordem especificada na regra de workflow, começando pela ação de número 1. Cada ação será concluída antes que a próxima seja iniciada. É possível alterar a ordem das ações em uma regra.

### *Para alterar a ordem das ações em uma regra de workflow*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Gerenciamento de processo de negócios, clique em Configuração do workflow.
- 3 Na página Lista de regras de workflow, localize a regra da qual você deseja alterar a ordem das ações. Para obter informações sobre a pesquisa de regras de workflow na página da lista, consulte [Filtrando listas \(na página 146\)](#).
- 4 Clique no link Nome do workflow da regra.
- 5 Na barra de título Ações da página Detalhe de regra de workflow, clique no botão Editar ordem.
- 6 Na página Editar ordem de ação, clique nos ícones de seta para fazer o seguinte:

- Mover uma ação para cima ou para baixo na lista.
- Mover uma ação para a parte superior ou a parte inferior da lista de ações.

**OBSERVAÇÃO:** se houver uma ação **Atualizar valores na regra**, então ela deve ser precedida de pelo menos uma ação de **Espera ativa na regra**, a menos que o evento de acionamento para a regra de workflow seja **Antes do registro modificado salvo**.

7 Clique em Salvar para salvar as alterações.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a workflow:

- [Sobre regras de workflow \(na página 1604\)](#)
- [Sobre ações de workflow \(na página 1615\)](#)
- [Sobre regras de workflow com base na data/hora \(na página 1617\)](#)
- [Criando Regras do Workflow \(consulte \[Creating Workflow Rules\]\(#\) na página 1627\)](#)
- [Criando ações de workflow: atribuir a um Livro \(na página 1645\)](#)
- [Criando ações de workflow: criar evento de integração \(na página 1647\)](#)
- [Criando ações de workflow: criar tarefa \(na página 1650\)](#)
- [Criando ações de workflow: enviar e-mail \(consulte \[Creating Workflow Actions: Send Email\]\(#\) na página 1655\)](#)
- [Criando ações de workflow: atualizar valores \(na página 1661\)](#)
- [Criando ações de workflow: espera \(na página 1663\)](#)

### Alterando a ordem das regras de workflow

Quando você cria uma regra de workflow, o Oracle CRM On Demand a atribui automaticamente ao próximo número de ordem sem uso para as regras com base no mesmo tipo de registro e evento de acionamento. Se o evento de acionamento para a regra de workflow for Após associação com o pai ou Após dissociação do pai, então o Oracle CRM On Demand atribuirá automaticamente a regra ao próximo número de ordem não utilizado para regras baseadas no mesmo tipo de registro, mesmo evento de acionamento e mesmo tipo de registro pai. Para regras de workflow que têm um evento de acionamento diferente de Evento Programado, o número da ordem determina a ordem em que o Oracle CRM On Demand chama uma sequência de regras de workflow baseadas no mesmo tipo de registro e no mesmo evento de acionamento e, se aplicável, no mesmo tipo de registro pai. Você pode alterar a ordem das regras.

**OBSERVAÇÃO:** as regras de workflow que têm o evento de acionamento **Evento programado** também recebem um número de ordem, mas não são executadas em sequência. O número da ordem é somente leitura para eventos programados.

Por exemplo, se você criar uma regra de workflow com base no tipo de registro **Conta**, com o evento de acionamento, **Antes do registro ser excluído**, e duas regras de workflow que já tenham o mesmo tipo de registro e evento de acionamento, a nova regra será atribuída ao 3º número da ordem. Mais tarde, você poderá alterar o número da ordem para que a nova regra seja a primeira chamada para o tipo de registro e evento de acionamento especificados.

O procedimento a seguir descreve como a ordem de uma regra de workflow é alterada.

#### **Para alterar a ordem das regras de workflow**

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global **Administração**.
- 2 Na seção **Gerenciamento de processo de negócios**, clique em **Configuração do workflow**.
- 3 Na página da **Lista de regras de workflow**, localize a regra cuja ordem você deseja alterar e clique no link do nome da regra.

Para obter informações sobre a pesquisa de regras de workflow na página da lista, consulte [Filtrando listas \(na página 146\)](#).

- 4 Na página de Detalhes de regra de workflow, clique em Editar ordem.
- 5 Na página Editar ordem de workflow, clique nos ícones de seta para fazer o seguinte:
  - Mover uma regra de workflow para cima ou para baixo na lista.
  - Mover uma regra de workflow para a parte superior ou a parte inferior da lista de ações.
- 6 Clique em Salvar para salvar as alterações.

**OBSERVAÇÃO:** se você excluir uma regra de workflow, as demais regras com base no mesmo tipo de registro e evento de acionamento são reordenadas automaticamente. Mas se você tornar uma regra de workflow inativa, sua ordem não é alterada na lista de regras com base no mesmo tipo de registro e evento de acionamento (mas a regra não é chamada).

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a workflow:

- [Sobre regras de workflow \(na página 1604\)](#)
- [Sobre ações de workflow \(na página 1615\)](#)
- [Sobre regras de workflow com base na data/hora \(na página 1617\)](#)
- Criando Regras do Workflow (consulte [Creating Workflow Rules](#) na página 1627)
- Alterando a ordem das ações de regra do workflow (consulte [Alterando a ordem das ações de regras de workflow](#) na página 1665)

### Desativando regras e ações de workflow

Se você desativar uma regra de workflow enquanto uma instância de uma ação de Espera na regra estiver em estado pendente, quando o prazo de espera terminar na instância da ação, nenhuma das ações remanescentes na regra de workflow será executada e nenhuma das regras de workflow subsequentes na sequência de regras do tipo de registro será acionada.

Se você desativar uma ação de Espera em uma regra de workflow enquanto uma instância da ação de espera estiver no estado pendente, quando o prazo de espera terminar na instância da ação, nenhuma das ações remanescentes na regra de workflow será executada e nenhuma das regras de workflow subsequentes na sequência de regras do tipo de registro será acionada.

**OBSERVAÇÃO:** para obter mais informações sobre o que acontece quando você desativa um evento programado (ou seja, uma regra de workflow com o evento de acionamento Evento programado), consulte [Sobre eventos programados \(consulte About Scheduled Events na página 1630\)](#).

O procedimento a seguir descreve como desativar uma regra de workflow.

#### **Para desativar uma regra de workflow**

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Gerenciamento de processo de negócios, clique em Configuração do workflow.
- 3 Na página Lista de regras de workflow, encontre a regra que deseja desativar.  
Para obter informações sobre como procurar regras de workflow na Página da lista, consulte [Filtrando listas \(na página 146\)](#).
- 4 No menu de nível do registro da regra, selecione Editar.
- 5 Na página Detalhe de regra de workflow, desmarque a caixa de seleção Ativa.
- 6 Salve suas alterações.

O procedimento a seguir descreve como desativar uma ação da regra de workflow.

### **Para desativar uma ação da regra de workflow**

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Gerenciamento de processo de negócios, clique em Configuração do workflow.
- 3 Na página Lista de regras de workflow, encontre a regra da qual deseja excluir a ação.  
Para obter informações sobre como procurar regras de workflow na Página da lista, consulte [Filtrando listas \(na página 146\)](#).
- 4 Clique no link Nome do workflow da regra.
- 5 Na página Detalhe de regra de workflow, na seção Ações, localize a ação que deseja excluir.
- 6 No menu de nível do registro da ação, selecione Editar.
- 7 Na página Edição de ação do workflow, desmarque a caixa de seleção Ativa.

**OBSERVAÇÃO:** Se houver uma ação Atualizar valores na regra, a ação deverá ser precedida por pelo menos uma ação Aguardar ativa na regra, a menos que o evento de acionamento para a regra de workflow seja Antes do registro mod. salvo. Se você tentar desativar uma ação Aguardar e não houver outra ação Aguardar precedendo a ação Atualizar valores, Oracle CRM On Demand não permitirá desativar a ação Aguardar.

- 8 Salve suas alterações.

### **Tópicos relacionados**

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a workflow:

- [Sobre regras de workflow \(na página 1604\)](#)
- [Sobre ações de workflow \(na página 1615\)](#)
- [Sobre regras de workflow com base na data/hora \(na página 1617\)](#)
- Criando Regras do Workflow (consulte [Creating Workflow Rules](#) na página 1627)
- Alterando a ordem das ações de regra do workflow (consulte [Alterando a ordem das ações de regras de workflow](#) na página 1665)
- [Alterando a ordem das regras de workflow \(na página 1666\)](#)
- [Excluindo regras e ações de workflow \(na página 1668\)](#)

### **Excluindo regras e ações de workflow**

Quando você exclui uma regra de workflow, todas as ações na regra também são excluídas. Além disso, os números da ordem nas regras remanescentes do tipo de registro relevante são atualizados automaticamente, conforme a necessidade, para garantir que não haja intervalos na sequência dos números.

Se você excluir uma regra de workflow enquanto uma ou mais instâncias de uma ação Aguardar na regra estiverem no estado pendente, essas instâncias pendentes serão excluídas do Monitor de espera de workflow. Nenhuma das ações restantes na regra de workflow será executada, e nenhuma das regras de workflow subsequentes para o tipo de registro será acionada.

Quando você exclui uma ação de uma regra de workflow, os números da ordem nas ações remanescentes na regra são atualizados automaticamente, conforme a necessidade, para garantir que não haja intervalos na sequência dos números.

Se você excluir uma ação de espera de uma regra de workflow enquanto uma instância da ação de espera estiver no estado pendente, quando o período de espera terminar na instância da ação, nenhuma das ações remanescentes na regra de workflow será executada e nenhuma das regras de workflow subsequentes na sequência de regras do tipo de registro será acionada.

**OBSERVAÇÃO:** para obter mais informações sobre o que acontece quando você exclui um evento programado (ou seja, uma regra de workflow com o evento de acionamento Evento programado), consulte Sobre eventos programados (consulte [About Scheduled Events](#) na página 1630).

O procedimento a seguir descreve como excluir uma regra de workflow.

#### **Para excluir uma regra de workflow**

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Gerenciamento de processo de negócios, clique em Configuração do workflow.
- 3 Na página Lista de regras de workflow, encontre a regra que deseja excluir.  
Para obter informações sobre como procurar regras de workflow na Página da lista, consulte [Filtrando listas \(na página 146\)](#).
- 4 No menu de nível de registro da regra, selecione Excluir.
- 5 Confirme que deseja excluir a regra.

O procedimento a seguir descreve como excluir uma ação da regra de workflow.

#### **Para excluir uma ação de regra de workflow**

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Gerenciamento de processo de negócios, clique em Configuração do workflow.
- 3 Na página Lista de regras de workflow, encontre a regra da qual deseja excluir a ação.  
Para obter informações sobre como procurar regras de workflow na Página da lista, consulte [Filtrando listas \(na página 146\)](#).
- 4 Clique no link Nome do workflow da regra.
- 5 Na página Detalhes de regra de workflow, na seção Ações, encontre a ação que deseja excluir.
- 6 No menu de nível de registro da ação, selecione Excluir.

**OBSERVAÇÃO:** Se a regra tiver uma ação Atualizar valores, a ação deverá ser precedida por pelo menos uma ação Aguardar ativa para a regra, a menos que o evento de acionamento para a regra de workflow seja Antes do registro mod. salvo. Se você tentar excluir uma ação Aguardar e não houver outra ação Aguardar precedendo a ação Atualizar valores Oracle CRM On Demand não permitirá excluir a ação Aguardar.

- 7 Confirme se você deseja excluir a ação.

#### **Tópicos relacionados**

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a workflow:

- [Sobre regras de workflow \(na página 1604\)](#)
- [Sobre ações de workflow \(na página 1615\)](#)
- [Sobre regras de workflow com base na data/hora \(na página 1617\)](#)
- Criando Regras do Workflow (consulte [Creating Workflow Rules](#) na página 1627)
- Alterando a ordem das ações de regra do workflow (consulte [Alterando a ordem das ações de regras de workflow](#) na página 1665)
- [Alterando a ordem das regras de workflow \(na página 1666\)](#)
- Desativando ações e regras de workflow (consulte [Desativando regras e ações de workflow](#) na página 1667)

#### **Monitores de workflow**

Nos monitores de workflow, é possível exibir informações sobre:

- Instâncias com falha de regras e ações do workflow. Para obter mais informações, consulte [Monitor de erro de workflow \(na página 1670\)](#).
- Instâncias pendentes de ações Aguardar. Para obter mais informações, consulte [Monitor de espera de workflow \(na página 1674\)](#).

### **Monitor de erro de workflow**

Você pode usar as informações fornecidas no Monitor de Erros do Workflow para entender por que determinadas instâncias de uma regra ou ação do workflow falharam. Se necessário, é possível acessar os detalhes de uma regra de workflow no Monitor de erro de workflow, para que você possa corrigir qualquer erro na configuração da ação de workflow. Os detalhes das instâncias de erro são retidos no Monitor de Erros do Workflow por 30 dias ou até que você exclua-os, o que acontecer primeiro.

Para obter informações sobre os tipos de falhas que são reportados no Monitor de Erros do Workflow, consulte Sobre Falhas de Regras e Ações do Workflow (consulte [About Workflow Rule and Workflow Action Failures](#) na página 1619).

Para obter informações sobre como usar o Monitor de erro de workflow, consulte os tópicos a seguir:

- [Exibindo instâncias de erro no Monitor de erro de workflow \(na página 1670\)](#)
- [Excluindo instâncias de erro no Monitor de erro de workflow \(consulte Excluindo instâncias com erro do Monitor de erro de workflow na página 1671\)](#)
- [Campos de instância de erro de workflow \(consulte Campos de instância com erro do workflow na página 1672\)](#)

### **Exibindo instâncias de erro no Monitor de erro de workflow**

O procedimento a seguir descreve como exibir instâncias de erro no Monitor de erro de workflow. Para obter informações sobre os tipos de falhas que são reportados no Monitor de Erros do Workflow, consulte Sobre Falhas de Regras e Ações do Workflow (consulte [About Workflow Rule and Workflow Action Failures](#) na página 1619).

**Antes de começar:** Para usar os monitores de workflow, a função de usuário deve ter o privilégio Gerenciar regras de dados - Gerenciar regras de workflow.

### ***Para exibir uma instância de erro no Monitor de erro de workflow***

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Gerenciamento de processo de negócios, clique em Monitor de workflow.
- 3 Na página Monitor de workflow, clique em Monitor de erro de workflow.
- 4 Na página Lista de instâncias com erro, localize a instância desejada.

**DICA:** Para obter informações sobre as listas de filtragem, consulte Listas de filtragem (consulte [Filtrando Listas](#) na página 146).

- 5 Para exibir detalhes de uma instância, clique no link ID da instância.
- 6 Para exibir detalhes da ação do workflow de que um registro é uma instância, clique no link Nome do Workflow desse registro.

O procedimento a seguir descreve como criar uma lista filtrada de instâncias de erro.

### ***Para criar uma lista filtrada de instâncias com erro***

- Na página Lista de instâncias com erro, clique em Menu na barra de título e selecione Criar nova lista.

Para obter mais informações sobre como criar e refinar listas, consulte Criando e refinando listas (consulte [Creating and Refining Lists](#) na página 140).

O procedimento a seguir descreve como gerenciar listas filtradas de instâncias com erro.

#### **Para gerenciar listas filtradas de instâncias com erro**

- Na página Lista de instâncias com erro, clique em Menu na barra de título e selecione a Página Gerenciar listas.

Para obter mais informações sobre como gerenciar listas, consulte Gerenciar página de listas (consulte [Página Gerenciar Listas](#) na página 151).

O procedimento a seguir descreve como exibir o filtro de uma lista de instâncias com erro.

#### **Para exibir o filtro de uma lista de instâncias com erro**

- Na página Lista de instâncias com erro, clique em Menu na barra de título e selecione Mostrar filtro de lista. Para obter mais informações sobre filtros de lista, consulte Exibir página da lista (consulte [Página Exibir Lista](#) na página 152).

Para obter mais informações sobre como usar o Monitor de erro de workflow, consulte os tópicos a seguir:

- [Monitor de erro de workflow \(na página 1670\)](#)
- Excluindo instâncias de erro no Monitor de erro de workflow (consulte [Excluindo instâncias com erro do Monitor de erro de workflow](#) na página 1671)
- Campos de instância de erro de workflow (consulte [Campos de instância com erro do workflow](#) na página 1672)

#### **Tópicos relacionados**

Consulte o tópico a seguir para obter informações relacionadas sobre as regras de workflow:

- [Configuração do Workflow \(na página 1603\)](#)

#### **Excluindo instâncias com erro do Monitor de erro de workflow**

É possível excluir as instâncias com erro do Monitor de erro de workflow uma de cada vez. Os detalhes das instâncias de erro são retidos no Monitor de Erros do Workflow por 30 dias ou até que você exclua-os, o que acontecer primeiro.

**OBSERVAÇÃO:** O recurso de exclusão de lote não está disponível na página Lista de instâncias com erro.

**Antes de começar:** Para usar os monitores de workflow, a função de usuário deve ter o privilégio Gerenciar regras de dados - Gerenciar regras de workflow.

O procedimento a seguir descreve como excluir uma instância com erro do Monitor de erro de workflow.

#### **Para excluir uma instância com erro do Monitor de erro de workflow**

- 1 Na página Lista de instâncias com erro, localize a instância a ser excluída.

**DICA:** Para obter informações sobre as listas de filtragem, consulte Listas de filtragem (consulte [Filtrando Listas](#) na página 146).

- 2 Clique no link Excluir da instância.

Para obter mais informações sobre como usar o Monitor de erro de workflow, consulte os tópicos a seguir:

- Sobre Falhas de Regras e Ações do Workflow (consulte [About Workflow Rule and Workflow Action Failures](#) na página 1619)

- [Monitor de erro de workflow \(na página 1670\)](#)
- [Exibindo instâncias de erro no Monitor de erro de workflow \(na página 1670\)](#)
- Campos de instância de erro de workflow (consulte [Campos de instância com erro do workflow](#) na página 1672)

### Tópicos relacionados

Consulte o tópico a seguir para obter informações relacionadas sobre as regras de workflow:

- [Configuração do Workflow \(na página 1603\)](#)

### Campos de instância com erro do workflow

Este tópico fornece informações sobre os campos que você pode exibir para instâncias com falha de regras de workflow, eventos programados e ações de workflow no Monitor de erros de workflow.

A tabela a seguir descreve os campos que você pode exibir para as instâncias com falha das regras de workflow e para as instâncias com falha das ações de workflow das regras de workflow.

Campo	Descrição
ID da instância	O ID que o Oracle CRM On Demand gera para essa instância de workflow.
Nome do Workflow	Para uma instância de uma regra do workflow com falha, o nome da regra.  Para uma instância de uma ação do workflow com falha, o nome da regra do workflow em que a ação é configurada.  Ao clicar no nome da regra de workflow, você abre a página Detalhes da regra de workflow, na qual é possível exibir os detalhes da configuração da regra.
Ação do workflow	O nome da ação de workflow. O registro de uma instância desta ação do workflow.  Se o registro for uma instância de uma regra do workflow com falha, este campo ficará em branco.
Evento de acionamento	O evento que aciona a regra de workflow.
Tipo de Registro	O tipo do registro em que a instância da regra de workflow foi acionada.
ID da linha do registro	O ID da linha do registro em que a instância da regra de workflow foi acionada.  Se a instância da regra ou da ação do workflow falhou devido a um erro de sintaxe, este campo ficará em branco.
Tipo de Registro Pai	Se o registro que acionou a instância da regra de workflow for o filho de um registro pai no contexto da ação que acionou a regra de workflow, esse campo mostrará o tipo do registro pai.

Campo	Descrição
ID da linha do registro pai	Se o registro que acionou a instância da regra de workflow for o filho de um registro pai no contexto da ação que acionou a regra de workflow, esse campo mostrará o ID da linha do registro pai.
Mensagem de Erro	O motivo pelo qual esta instância da regra ou da ação do workflow foi encerrada.
Iniciado por	O nome do usuário cuja ação acionou a instância da regra de workflow.
Iniciado em	A data e a hora em que a instância da regra de workflow foi acionada.
Encerrado em	A data e a hora em que esta instância da regra ou da ação do workflow foi encerrada.
Nome do canal	O nome do canal através do qual a instância da regra de workflow foi acionada, como Serviços Web, Online, Importar etc.

A tabela a seguir descreve os campos que você pode exibir para as instâncias com falha de eventos de workflow e para as instâncias com falha das ações de workflow dos eventos programados.

Campo	Descrição
ID da instância	O ID que o Oracle CRM On Demand gera para esse evento programado ou para essa instância de ação de workflow.
Nome do Workflow	Para uma instância de um evento programado com falha, o nome do evento programado.  Para uma instância de uma ação de workflow com falha, o nome do evento programado com base no qual a ação está configurada.  Ao clicar no nome do evento programado, você abre a página Detalhes da regra de workflow, na qual é possível exibir os detalhes da configuração do evento programado.
Ação do workflow	O nome da ação de workflow. O registro de uma instância desta ação do workflow.  Se o registro for uma instância de um evento programado com falha, este campo permanecerá em branco.
Evento de acionamento	O campo sempre mostra o Evento programado.
Tipo de Registro	O nome do tipo de registro para o qual o evento programado está configurado.

Campo	Descrição
ID da linha do registro	Para uma instância de uma ação de workflow com falha, o ID do registro para o qual a ação falhou.  Para uma instância de um evento programado com falha, este campo permanecerá em branco.
Tipo de Registro Pai	Não aplicável
ID da linha do registro pai	Não aplicável
Mensagem de Erro	O motivo pelo qual esta instância do evento programado ou da ação de workflow falhou.
Iniciado por	O nome do usuário que ativou o evento programado.
Iniciado em	A data e a hora em que a instância do evento programado ou da ação de workflow foi gerada.
Encerrado em	A data e a hora em que a instância do evento programado ou da ação de workflow foi encerrada.
Número da Ocorrência	O número designado a esta instância do evento programado no conjunto de ocorrências do evento.
Nome do canal	Não aplicável

Para obter mais informações sobre como usar o Monitor de erro de workflow, consulte os tópicos a seguir:

- [Sobre Falhas de Regras e Ações do Workflow](#) (consulte [About Workflow Rule and Workflow Action Failures](#) na página 1619)
- [Monitor de erro de workflow](#) (na página 1670)
- [Exibindo instâncias de erro no Monitor de erro de workflow](#) (na página 1670)
- [Excluindo instâncias de erro no Monitor de erro de workflow](#) (consulte [Excluindo instâncias com erro do Monitor de erro de workflow](#) na página 1671)

### Tópicos relacionados

Consulte o tópico a seguir para obter informações relacionadas sobre as regras de workflow:

- [Configuração do Workflow](#) (na página 1603)

### Monitor de espera de workflow

No Monitor de espera de workflow, é possível exibir os detalhes do seguinte:

- Instâncias pendentes de ações Aguardar e detalhes dessas ações de workflow.
- Instâncias dos eventos agendados (isto é, regras de workflow com o evento de acionamento Evento Agendado) que estão pendentes ou estão sendo executadas no momento.

Por exemplo, se uma instância de uma ação Aguardar de workflow ou uma instância de um evento programado estiver pendente por mais tempo do que o esperado, você poderá usar o Monitor de espera de workflow para

investigar a instância e verificar a configuração da ação de workflow, do evento programado ou da ação de workflow. Se necessário, você poderá excluir a instância.

**OBSERVAÇÃO:** quando você exclui uma instância pendente de uma ação de Espera, nenhuma das ações remanescentes na regra de workflow é executada. Quando você exclui uma instância pendente de um evento programado, a instância do evento é cancelada, o status do evento programado é definido como Encerrado, e o evento programado é desativado. Nenhuma outra instância é gerada para as ocorrências restantes do evento programado.

### Instâncias pendentes de ações Aguardar

Para compreender como instâncias pendentes de ações Aguardar são processadas em uma regra de workflow, considere o exemplo a seguir. Você pode configurar uma regra de workflow com a seguinte sequência direcionada de ações:

- 1 Uma ação Aguardar com uma duração de 24 horas
- 2 Uma ação Enviar e-mail
- 3 Uma ação Aguardar com uma duração de 48 horas
- 4 Uma ação Enviar e-mail
- 5 Uma ação Criar tarefa

Se as ações forem corretamente configuradas, a primeira ação Aguardar na sequência, a ação 1, permanecerá no estado Pendente por no mínimo 24 horas. Após o período de espera terminar, a ação Enviar E-mail (ação 2) será executada. A segunda ação Aguardar (ação 3 na regra do workflow) será a próxima na sequência. Ela permanecerá no estado Pendente por no mínimo 48 horas. Após o período de espera terminar, a ação Enviar E-mail (ação 4) e a ação Criar Tarefa (ação 5) serão executadas.

**OBSERVAÇÃO:** O período de espera especifica o período mínimo de tempo que deverá decorrer antes de o Oracle CRM On Demand começar a executar as outras ações da regra de workflow. O período de tempo total que deverá decorrer antes de outras ações serem executadas poderá ser mais longo, dependendo não só da carga no banco de dados do Oracle CRM On Demand e da carga no servidor do Oracle CRM On Demand, como também do número de ações de Espera pendentes quando o período de espera for encerrado.

No entanto, se o período de espera na ação 3 tiver sido especificado incorretamente como 48 dias, em vez de 48 horas, a ação permanecerá no estado Pendente até que decorram 48 dias. Você pode ver a ação no Monitor de espera de workflow e exibir os detalhes da ação para verificar se o período de espera foi especificado incorretamente. Em seguida, é possível excluir a instância da ação Aguardar.

Quando você exclui a instância da ação Aguardar, a instância da regra de workflow é encerrada e as ações remanescentes na instância da regra não são executadas. No exemplo anterior, acontece o seguinte:

- Se você excluir a ação 1 enquanto ela estiver pendente, as ações 2, 3, 4 e 5 não serão executadas.
- Se você excluir a ação 3 enquanto ela estiver pendente, as ações 4 e 5 não serão executadas.

**OBSERVAÇÃO:** as ações de espera são o único tipo de ação de workflow que é retido no estado Pendente.

### Instâncias pendentes de Eventos programados

Uma instância pendente de um evento agendado permanece no estado Enfileirado até a data e a hora em que a instância está agendada para ser executada (a data de reinício). A data de reinício é a data/hora mais próxima possível em que instância será executada. Dependendo da carga no banco de dados do Oracle CRM On Demand e no servidor do Oracle CRM On Demand nessa hora, bem como do número de instâncias da ação Aguardar e de instâncias do evento agendado que estão pendentes, a instância pode não ser executada imediatamente. Depois que a instância começa a ser executada, o status dela muda para Em Execução e o campo Data de Início Real é preenchido. Talvez seja preciso atualizar a página do navegador para ver os campos atualizados. A instância continua aparecendo no Monitor de Espera do Workflow enquanto está em execução.

Se necessário, você poderá excluir uma instância de um evento agendado enquanto ele estiver em execução. Se fizer isso, a instância será removida do Monitor de Espera do Workflow. Além disso, o status do evento agendado é definido como Encerrado, o evento agendado é desativado e nenhuma outra instância é gerada para as ocorrências restantes do evento agendado. A instância continua sendo executada até a próxima vez que o Oracle CRM On Demand for verificado para determinar se o evento agendado ainda está ativo. Essa verificação será executada em intervalos de cinco minutos durante o tempo em que uma instância estiver em execução. Quando o Oracle CRM On Demand determinar que o evento agendado foi desativado, a instância que estava em execução se encerrará e qualquer ação de workflow que ainda não tenha sido executada para a instância não será executada.

Também é possível excluir uma instância de um evento agendado enquanto ela estiver pendente (isto é, o status estiver definido como Enfileirado), conforme descrito em [Excluindo Instâncias Pendentes do Monitor de Espera do Workflow](#) (consulte [Excluindo instâncias pendentes do Monitor de espera de workflow](#) na página 1677).

### **Tópicos relacionados**

Para obter informações sobre eventos programados, consulte os seguintes tópicos:

- Sobre eventos programados (consulte [About Scheduled Events](#) na página 1630)
- Criação de eventos programados (consulte [Criando Eventos Programados](#) na página 1633)

Para obter informações sobre como usar o Monitor de espera de workflow, consulte os tópicos a seguir:

- Exibindo instâncias pendentes no Monitor de espera de workflow (consulte [Exibindo instâncias pendente no Monitor de espera de workflow](#) na página 1676)
- [Excluindo instâncias pendentes do Monitor de espera de workflow](#) (na página 1677)
- Campos de instância pendente de workflow (consulte [Campos de instância pendentes do workflow](#) na página 1678)

### **Exibindo instâncias pendente no Monitor de espera de workflow**

O procedimento a seguir descreve como exibir instâncias pendentes no Monitor de espera de workflow. Para obter informações sobre o que é registrado e exibido no Monitor de espera de workflow, consulte [Monitor de espera de workflow](#) (na página 1674) e Campos de instância pendente de workflow (consulte [Campos de instância pendentes do workflow](#) na página 1678).

**Antes de começar:** Para usar os monitores de workflow, a função de usuário deve ter o privilégio Gerenciar regras de dados - Gerenciar regras de workflow.

### ***Para exibir uma instância pendente no Monitor de espera de workflow***

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Gerenciamento de processo de negócios, clique em Monitor de workflow.
- 3 Na página Monitor de workflow, clique em Monitor de espera de workflow.
- 4 Na página Lista de instâncias pendentes, localize a instância desejada.

**DICA:** Para obter informações sobre as listas de filtragem, consulte [Listas de filtragem](#) (consulte [Filtrando Listas](#) na página 146).

- 5 Para exibir detalhes de uma instância, clique no link ID da instância.
- 6 Para exibir detalhes da ação de workflow ou do evento programado do qual o registro é uma instância, clique no link Nome do workflow.

O procedimento a seguir descreve como criar uma lista filtrada de instâncias pendentes.

### ***Para criar uma lista filtrada de instâncias pendentes***

- Na página Lista de instâncias pendentes, clique em Menu na barra de título e selecione Criar nova lista. Para obter mais informações sobre como criar e refinar listas, consulte Criando e refinando listas (consulte [Creating and Refining Lists](#) na página 140).

O procedimento a seguir descreve como gerenciar listas filtradas de instâncias pendentes.

#### **Para gerenciar listas de instâncias pendentes**

- Na página Lista de instâncias pendentes, clique em Menu na barra de título e selecione a Página Gerenciar listas. Para obter mais informações sobre como gerenciar listas, consulte Gerenciar página de listas (consulte [Página Gerenciar Listas](#) na página 151).

O procedimento a seguir descreve como exibir o filtro de uma lista de instâncias pendentes.

#### **Para exibir o filtro de uma lista de instâncias pendentes**

- Na página Lista de instâncias pendentes, clique em Menu na barra de título e selecione Mostrar filtro de lista. Para obter mais informações sobre filtros de lista, consulte Exibir página da lista (consulte [Página Exibir Lista](#) na página 152).

Para obter mais informações sobre como usar o Monitor de espera de workflow, consulte os tópicos a seguir:

- [Monitor de espera de workflow \(na página 1674\)](#)
- [Excluindo instâncias pendentes do Monitor de espera de workflow \(na página 1677\)](#)
- Campos de instância pendente de workflow (consulte [Campos de instância pendentes do workflow](#) na página 1678)

#### **Tópicos relacionados**

Consulte o seguinte tópico para obter informações relacionadas sobre regras de workflow e eventos programados:

- [Configuração do Workflow \(na página 1603\)](#)

#### **Excluindo instâncias pendentes do Monitor de espera de workflow**

É possível excluir as instâncias pendentes do Monitor de espera de workflow uma de cada vez. Também é possível excluir várias instâncias pendentes ao mesmo tempo, criando uma lista filtrada das instâncias e usando o recurso de exclusão de lote. Para obter informações sobre o que é registrado e exibido no Monitor de espera de workflow, consulte [Monitor de espera de workflow \(na página 1674\)](#) e [Campos de instância pendente de workflow \(consulte Campos de instância pendentes do workflow na página 1678\)](#).

As seguintes considerações se aplicam à exclusão de instâncias pendentes:

- Quando você exclui uma instância pendente de uma ação Aguardar no Monitor de espera de workflow, a instância da regra de workflow é encerrada, e nenhuma das ações restantes na regra de workflow é executada.
- Quando você exclui uma instância pendente de um evento programado, a instância do evento é cancelada, o status do evento programado é definido como Encerrado, e o evento programado é desativado. Nenhuma outra instância é gerada para as ocorrências restantes do evento programado. Se quiser gerar mais instâncias do evento programado, você deverá reativar o evento programado. Para obter informações sobre a atualização de eventos programados, consulte [Criação de eventos programados \(consulte Criando Eventos Programados na página 1633\)](#).
- Após excluir uma instância pendente de uma ação Aguardar ou uma instância pendente de um evento programado, você não conseguirá restaurá-la.

**Antes de começar:** Para usar os monitores de workflow, a função de usuário deve ter o privilégio Gerenciar regras de dados - Gerenciar regras de workflow.

O procedimento a seguir descreve como excluir uma instância pendente do Monitor de espera de workflow.

#### ***Para excluir uma instância pendente do Monitor de espera de workflow***

- 1 Na página Lista de instâncias pendentes, localize a instância a ser excluída.

**DICA:** Para obter informações sobre as listas de filtragem, consulte [Listas de filtragem](#) (consulte [Filtrando Listas](#) na página 146).

- 2 Clique no link Excluir da instância.

O procedimento a seguir descreve como excluir uma lista de instâncias pendentes do Monitor de espera de workflow.

#### ***Para excluir uma lista de instâncias pendentes do Monitor de espera de workflow***

- 1 Se você ainda não tiver feito isso, crie a lista de instâncias que deseja excluir.

Para obter mais informações sobre como criar e refinar listas, consulte [Criando e refinando listas](#) (consulte [Creating and Refining Lists](#) na página 140).

- 2 Na página Lista de instâncias pendentes, clique em Menu e selecione Exclusão de lote.

- 3 Clique em OK para confirmar que deseja continuar.

- 4 Na página Fila de Exclusão e Restauração em Lote, clique em Prosseguir na seção Solicitações Ativas.

**OBSERVAÇÃO:** Se você não clicar em Prosseguir, os registros não serão excluídos.

**DICA:** você pode retornar à página Fila de Exclusão e Restauração em Lote a qualquer momento clicando no link global Administração e em Fila de Exclusão e Restauração em Lote em Administração - Página inicial.

- 5 Para revisar o arquivo de log da operação de exclusão, na página Fila de Exclusão e Restauração em Lote, na seção Solicitações Processadas, clique em Exibir Log de Exclusão.

Para obter mais informações sobre como usar o Monitor de espera de workflow, consulte os tópicos a seguir:

- [Monitor de espera de workflow](#) (na página 1674)
- [Exibindo instâncias pendentes no Monitor de espera de workflow](#) (consulte [Exibindo instâncias pendente no Monitor de espera de workflow](#) na página 1676)
- [Campos de instância pendente de workflow](#) (consulte [Campos de instância pendentes do workflow](#) na página 1678)

#### **Tópicos relacionados**

Consulte o tópico a seguir para obter informações relacionadas sobre as regras de workflow:

- [Configuração do Workflow](#) (na página 1603)

#### **Campos de instância pendentes do workflow**

A tabela a seguir descreve os campos que você pode exibir para instâncias pendentes de ações Aguardar e eventos programados.

Campo	Descrição de instâncias de ações Aguardar do workflow	Descrição de instâncias de eventos programados
ID da instância	O ID que o Oracle CRM On Demand gera para essa instância de workflow.	O ID que o Oracle CRM On Demand gera para essa instância de evento programado.
Nome do Workflow	O nome da regra de workflow em que a ação de workflow é configurada. Clicar no nome da regra de workflow abre a página Detalhes da regra de workflow, na qual é possível exibir os detalhes da configuração da regra de workflow.	O nome do evento programado a que esta instância pertence.
Ação do workflow	O nome da ação de workflow. A instância pertence a esta ação de workflow.	Não aplicável
Evento de acionamento	O evento que aciona a regra de workflow.	O campo sempre mostra o Evento programado.
Iniciado por	O nome do usuário cuja ação acionou a instância da regra de workflow.	O nome do usuário que ativou o evento programado.
Iniciado em	A data e a hora em que a instância da regra de workflow foi acionada.	A data e a hora em que a instância pendente foi gerada.
Retoma em	A data e a hora em que o período de espera desta instância da ação de workflow será encerrada.	A data e a hora após as quais a instância pendente será executada.
Data de Início Real	Não aplicável.	Se a execução da instância ainda não tiver sido iniciada, esse campo estará em branco.  Se a instância estiver em execução no momento, esse campo mostrará a data e a hora em que a instância começou a ser executada.

Campo	Descrição de instâncias de ações Aguardar do workflow	Descrição de instâncias de eventos programados
Status	<p>O valor desse campo sempre é definido como Enfileirado.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> depois que uma instância de uma ação de workflow Aguardar começar a ser executada, a instância será removida do Monitor de Espera do Workflow.</p>	<p>Se a execução da instância ainda não tiver sido iniciada, esse campo será definido como Enfileirado.</p> <p>Se a instância estiver em execução no momento, esse campo será definido como Em Execução.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> depois que a instância de um evento agendado for concluída, ela será removida do Monitor de Espera do Workflow.</p>
Número da Ocorrência	Não aplicável	<p>O número de instâncias do evento programado que foram acionadas. A contagem inclui a instância pendente atual.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> se um evento programado for desativado e reativado posteriormente, o número de ocorrências será redefinido como 1 na primeira instância gerada após a regra ser ativada.</p>
Tipo de Registro	O tipo do registro em que a instância da regra de workflow foi acionada.	O tipo de registro para o qual o evento programado está configurado.
ID da linha do registro	O ID da linha do registro em que a instância da regra de workflow foi acionada.	Não aplicável
Tipo de Registro Pai	Se o registro que acionou a instância da regra de workflow for o filho de um registro pai no contexto da ação que acionou a regra de workflow, esse campo mostrará o tipo do registro pai.	Não aplicável
ID da linha do registro pai	Se o registro que acionou a instância da regra de workflow for o filho de um registro pai no contexto da ação que acionou a regra de workflow, esse campo mostrará o ID da linha do registro pai.	Não aplicável

Para obter mais informações sobre como usar o Monitor de espera de workflow, consulte os tópicos a seguir:

- [Monitor de espera de workflow \(na página 1674\)](#)
- [Exibindo instâncias pendentes no Monitor de espera de workflow \(consulte \[Exibindo instâncias pendente no Monitor de espera de workflow\]\(#\) na página 1676\)](#)
- [Excluindo instâncias pendentes do Monitor de espera de workflow \(na página 1677\)](#)

### Tópicos relacionados

Consulte o tópico a seguir para obter informações relacionadas sobre as regras de workflow:

- [Configuração do Workflow \(na página 1603\)](#)

## Regras de dados e atribuição

Clique em um tópico para ver as instruções passo a passo de procedimentos para configurar regras de atribuição (para atribuir registros automaticamente), definições de previsão, mapeamentos e apresentações de conversão de leads, metodologias de vendas e setores:

- [Configurando regras de atribuição \(na página 1685\)](#)
- [Mapeando campos adicionais durante a conversão de leads \(na página 1692\)](#)
- [Criando apresentações de conversão de leads \(na página 1693\)](#)
- [Configurando a definição de previsão \(na página 1696\)](#)
- [Atualizando a definição de previsão \(na página 1702\)](#)
- [Configurando processos de vendas, categorias e instrutores \(consulte \[Configurando processos, categorias e instrutores de vendas\]\(#\) na página 1703\)](#)
- [Personalizando a lista do setor da sua empresa \(na página 1709\)](#)

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Sobre Regras de Atribuição \(na página 1681\)](#)
- [Administração de Conversão de Lead \(consulte \[Administração de conversão de leads\]\(#\) na página 1690\)](#)

## Sobre regras de atribuição

**Antes de começar.** Para configurar as regras de atribuição, sua função deve incluir o privilégio Regras de dados e atribuição.

As regras de atribuição permitem que você atribua automaticamente um lead, uma oportunidade, uma solicitação de serviço ou uma conta à pessoa, à equipe e o território apropriados, com base nas regras (chamadas grupos de regras) que você configurar.

Se a sua empresa tiver selecionado a opção de atribuição do grupo, todos os membros do grupo compartilharão os registros que você atribuir a um membro do grupo. Para obter mais informações, consulte [Gerenciamento de grupo \(na página 1568\)](#).

Dependendo da estrutura e dos processos de negócio da sua empresa, regras de atribuição podem ser simples. Por exemplo:

- Leads de vendas para cada região geográfica são atribuídos ao gerente de vendas regional.
- Novas solicitações de serviço são atribuídas ao gerente de serviços técnicos.

Ou as regras podem ser mais complexas. Por exemplo:

- A maioria dos leads é atribuída de acordo com a experiência com o produto e a localização geográfica, mas alguns são atribuídos a um gerente de telemarketing.

- A maioria das solicitações de serviço é atribuída por área problemática, mas todas as solicitações que envolvam um produto específico são direcionadas a uma pessoa.

A tabela a seguir descreve como você pode atribuir tipos de registro:

Este tipo de registro	Possui estas opções de atribuição
Contas	Você pode atribuir os registros a um funcionário ou território. Além disso, é possível especificar equipes que compartilhem a propriedade das contas recém-atribuídas.
Leads	Você pode atribuir os registros a um funcionário.
Oportunidades	Você pode atribuir os registros a um funcionário ou a um território. Além disso, é possível especificar equipes que compartilhem a propriedade das oportunidades recém-atribuídas.
Solicitações de Serviço	Você pode atribuir os registros a um funcionário.

As regras de atribuição no grupo de regras ativo são avaliadas quando acontece o seguinte em relação a um tipo de registro:

- Para leads: a caixa de seleção Reatribuir proprietário está selecionada e a alteração será salva.
- Para solicitações de serviço:
  - A solicitação de serviço é criada sem um proprietário ou o proprietário é excluído do registro (ou seja, o campo Proprietário fica em branco).
  - A caixa de seleção Reatribuir proprietário está selecionada e a alteração será salva.
- Para contas: a caixa de seleção Reatribuir proprietário está selecionada e a alteração será salva.
- Para oportunidades: a caixa de seleção Reatribuir proprietário está selecionada e a alteração será salva.

**OBSERVAÇÃO:** O gerente de atribuições tentará reatribuir um registro imediatamente depois que a caixa de seleção Reatribuir proprietário for selecionada no registro e o registro for salvo. No entanto, quando o registro de lead estiver sendo convertido em uma conta ou oportunidade, qualquer tentativa de reatribuição da conta ou oportunidade falhará porque o gerente de atribuições não poderá reatribuir o registro até que o lead seja convertido completamente. Por exemplo, o uso de uma regra de workflow para selecionar a caixa de seleção Reatribuir proprietário ou a definição de um valor padrão na conta ou na oportunidade enquanto o lead estiver sendo convertido, não resultará na reatribuição do registro. Em vez disso, reatribua o registro manualmente, selecionando a caixa de seleção Reatribuir proprietário no registro convertido depois que o registro for convertido completamente.

### Notificações de e-mail

Quando um lead ou uma solicitação de serviço é atribuída a um proprietário, um e-mail é enviado ao novo proprietário. O modelo que é usado para o e-mail é determinado pelo idioma selecionado na página Detalhes pessoais do novo proprietário. Por exemplo, se o usuário quiser receber os e-mails de notificação em espanhol, então Espanhol deve ser selecionado no campo Idioma na página Detalhes pessoais do usuário. 4 Para obter informações sobre a atualização de regras de atribuição, consulte [Configurando regras de atribuição \(na página 1685\)](#).

Nas notificações de e-mail, o endereço De é sempre donotreply@crmondemand.com e o campo Remetente é definido como o endereço especificado no campo E-mail do remetente no grupo de regras de atribuição. O Oracle CRM On Demand anexa uma sequência de caracteres a cada e-mail para que possa ser rastreado no sistema de envio de e-mail da Oracle. Se um destinatário do e-mail responder a uma notificação de e-mail, então o campo Para na resposta será definido como o endereço especificado no campo E-mail do remetente no grupo de regras de atribuição.

## Rastreado o processo de reatribuição

Você pode usar três campos para ajudar a rastrear o processo de reatribuição de proprietário ou executar a análise para determinar quanto tempo leva o processo de reatribuição. Você pode adicionar esses campos às apresentações da página de Conta, Oportunidade, Lead e Solicitação de serviço. Os campos são:

- Status da atribuição

O status pode ser Em fila (o registro está na fila para ser processado pelo gerente de atribuições), Em processamento (o registro está sendo processado no momento pelo gerente de atribuições) ou em branco (o registro não está na fila, nem sendo processado).

- Data de envio da última atribuição

Se o registro estiver na fila de processamento ou sendo processado no momento pelo gerente de atribuições, este campo mostra a data e a hora em que o registro foi salvo com a caixa de seleção Reatribuir proprietário marcada. Mas no caso de um registro de solicitação de serviço, esse campo mostra a data e a hora em que o registro foi salvo com o campo Proprietário em branco.

- Data de conclusão da última atribuição

Se um registro nunca foi reatribuído, este campo fica em branco; caso contrário, o campo mostra a data e a hora em que o registro foi reatribuído pelo última vez.

Para obter mais informações sobre a adição dos campos às apresentações da página, consulte Personalizando apresentações estáticas da página (consulte [Customizing Static Page Layouts](#) na página 1359).

## Ativando grupos de regras

Você pode criar vários grupos de regras de atribuição, mas apenas um grupo pode ficar ativo de cada vez para cada tipo de registro.

**CAUIDADO:** O grupo de regras marcado como *ativo* da última vez que as regras foram liberadas, continua ativo até que as regras sejam liberadas novamente. Da próxima vez que as regras forem liberadas, o grupo de regras que foi marcado pela última vez como *ativo* fica ativo. Ao criar um novo grupo de regras e marcá-lo como ativo, não exclua o grupo de regras ativo anteriormente, até que as regras sejam liberadas.

**DICA:** Os grupos de regras podem servir como referência histórica aos leads. No lugar de excluir os grupos de regras, você pode marcá-los como inativo.

## Sobre atribuição de grupo

Se sua empresa atribui registros a grupos inteiros no lugar de um funcionário, o administrador da sua empresa deve:

- 1 Selecionar o campo Atribuição padrão do grupo na página de Perfil da empresa (consulte Configurando os padrões globais e o perfil da sua empresa (consulte [Configurando seu perfil da empresa e os padrões globais](#) na página 1202)).
- 2 Configurar os grupos antes de ativar as regras de atribuição (consulte [Configurando grupos \(na página 1571\)](#))).
- 3 Selecionar um membro do grupo para ser o proprietário de contas ou oportunidades durante o procedimento de atribuição.

**OBSERVAÇÃO:** a funcionalidade do grupo não é suportada para lead ou registros de solicitação de serviço.

Quando o registro é atribuído a um proprietário do grupo:

- O campo Proprietário mostra as informações do proprietário.
- Caso o administrador da empresa tenha adicionado o campo à apresentação, o campo Grupo principal mostra o nome do grupo ao qual o proprietário pertence nas páginas de Edição e de Detalhes.
- O registro é exibido nas áreas de aplicativos que geralmente exibem os registros do funcionário, como Páginas iniciais e listas de registros.

Geralmente, todos os membros do grupo têm acesso completo ao registro, embora os níveis de acesso possam ser ajustados para restringir o acesso de um usuário.

### Sobre o gerente de atribuição e os modos de propriedade de registro

O gerente de atribuições só pode reatribuir registros a usuários. Ele só poderá reatribuir registros se o tipo de registro estiver configurado no modo de usuário ou no modo misto de propriedade de registro. Se houver um livro personalizado principal atribuído ao registro antes do gerente de atribuições reatribuir o registro a um proprietário, o gerente de atribuições removerá o livro principal do registro. O gerente de atribuições não poderá reatribuir registros se o tipo de registro estiver configurado no modo de livro. Se você configurar um tipo de registro no modo de livro, será altamente recomendável inativar todos os grupos de regras para esse tipo de registro. Para obter mais informações sobre os modos de propriedade de registro, consulte [Sobre os modos de propriedade de registro](#) (consulte [Sobre modos de propriedade de registro](#) na página 1534).

### Cenário para atribuir leads

Segue um exemplo de regras de negócios típicas de uma empresa para a atribuição de leads. Para configurar as regras que atribuem automaticamente os leads dessa empresa, o administrador faz o seguinte:

- 1 Informa as pessoas sobre as regras de negócios da empresa para atribuição de leads.  
Por exemplo, para contas nos EUA, muitos territórios de vendas são atribuídos por estado, mas em alguns estados, a especialidade do produto determina as atribuições do território. Além disso, a conta da Corporação XYZ sempre é atribuída a um determinado gerente de vendas, independentemente do interesse no produto ou do estado do lead.
- 2 Lista todos os cenários de atribuição necessários para cobrir as regras de negócios:
  - **A conta (empresarial) é a Corporação XYZ.** Atribuir ao Gerente de vendas A.
  - **Endereço principal - O estado é CA, NV, OR, WA.** Atribuir ao Gerente de vendas B.
  - **Endereço principal - O estado é OH, IN, MI, NY, KY.** Atribuir ao Gerente de vendas C.
  - **Lead é interessante ao produto ABC (em todos os estados, exceto aqueles já listados e não para a Corporação XYZ).** Atribuir ao Gerente de vendas D.
  - **Endereço principal - O estado não é listado.** Atribuir ao Gerente de vendas E.
- 3 Coloca o cenário na ordem em que serão considerados.  
Primeiro, examine o campo Conta. Se o valor for Corporação XYZ, atribua o lead ao Gerente de vendas A, independentemente das demais condições. Se este critério não for atendido, examine o campo Estado do endereço principal. Se o valor for CA, NV, OR ou WA, atribua o lead ao Gerente de vendas B e assim por diante.

A melhor prática é usar o Modelo de atribuição de registro para ajudar a planejar os cenários de atribuição da sua empresa e configurar as regras que oferecem os resultados desejados.

### Condições dos critérios nas regras de atribuição

É possível usar as seguintes condições nos critérios das regras de atribuição:

- **Entre.** Faz a correspondência das regras com os registros em que o valor do campo de critérios fica entre os dois valores definidos nos critérios da regra. (Os resultados não podem incluir registros em que o valor do campo de critérios é igual a um dos valores da regra.) Use uma vírgula para separar os valores. Não use hífen (-) para especificar uma faixa de valores ou separar valores.  
Use a condição Entre somente em campos de data. Use o formato de data MM/DD/AAAA.
- **Contém todos os valores.** Compara a regra com os registros nos quais o valor do campo de critérios corresponde aos valores exatos. O aplicativo não recupera substrings dos valores ou o mesmo valor com capitalização diferente (maiúsculas ou minúsculas). É possível informar um único valor ou vários valores separados por vírgulas.
- **Contém o valor do campo exato.** Faz a correspondência da regra com os registros em que o campo de critérios está com a string inteira no valor do campo de critérios e nenhum caractere adicional. Por exemplo,

se você digitar *Fechado* como valor de critério, a regra é compatível com os registros em que o valor do campo de critérios é Fechado, mas nenhum registro em que o valor de critérios é Fechada/ganha.

Não é possível usar a condição Contém o valor do campo exato para os campos de número ou data.

- **Não contém nenhum dos valores.** Faz a correspondência da regra com os registros em que o campo de critérios possui qualquer valor diferente do valor de critério da regra.

Não é possível usar a condição Não contém nenhum dos valores para os campos de número ou data.

- **Menor que ou igual a.** Faz a correspondência da regra com os registros em que o campo de critérios é menor que ou igual ao valor de critério da regra.

É possível usar a condição Menor que ou igual a somente nos campos de moeda e número.

- **Maior que ou igual a.** Faz a correspondência da regra com os registros em que o valor do campo de critérios é maior que ou igual ao valor de critério da regra.

É possível usar a condição Maior que ou igual a somente nos campos de moeda e número.

Observe os pontos a seguir a respeito dos critérios da regra:

- Uma regra sem critérios é sempre bem-sucedida.
- As regras são avaliadas em ordem sequencial e a avaliação é interrompida quando os critérios de uma regra são atendidos.

Por exemplo, se dez regras estão sendo avaliadas e os critérios da regra 6 são atendidos, as regras 7, 8, 9 e 10 serão ignoradas (ou seja, elas não serão avaliadas). Do mesmo modo, se não houver critérios para a regra 6, ela terá êxito e as regras 7, 8, 9 e 10 serão ignoradas.

Para obter instruções passo a passo sobre como configurar regras de atribuição, consulte [Configurando regras de atribuição \(na página 1685\)](#).

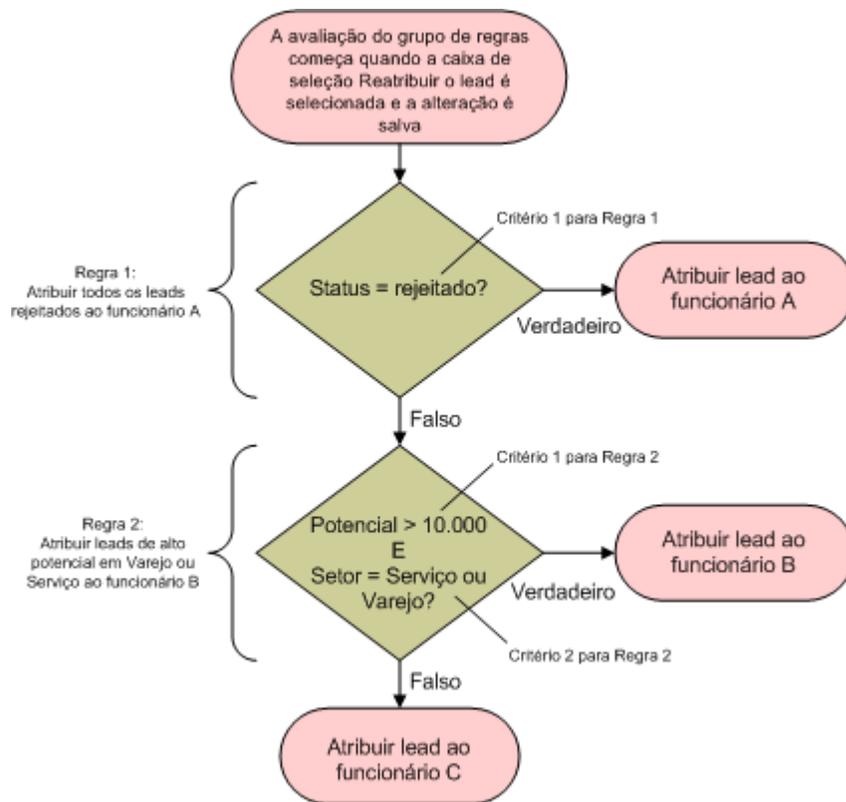
## Configurando regras de atribuição

### Antes de começar:

- Para configurar as regras de atribuição, sua função deve incluir o privilégio Regras de dados e atribuição.
- Para obter informações sobre a criação de regras de atribuição, consulte [Sobre regras de atribuição \(na página 1681\)](#).

### Exemplo de grupo de regras de atribuição

Os grupos de regras são combinações de regras que, em contrapartida, são compostas de critérios. A figura a seguir mostra os componentes de um grupo de regras.



Como um grupo de regras de atribuição de lead é avaliado

**OBSERVAÇÃO:** no caso do comportamento correto do botão Rejeitar da página Leads - Detalhes, a primeira regra do grupo de regras deve atribuir os leads rejeitados.

#### Para configurar regras de atribuição

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2 Na seção Gerenciamento de processo de negócios, clique no link Regras de dados e atribuição.
- 3 Na seção Regras de atribuição, clique no link para o tipo de registro adequado.  
É exibida uma lista com todos os grupos de regras que foram definidas para sua empresa para atualização.
- 4 Crie um novo grupo de regras:
  - a Clique no botão Novo grupo de regras.
  - b Na página Novo/editar, preencha os campos.

Campo	Descrição
Nome do grupo de regras	Um nome exclusivo, com até 30 caracteres.

Campo	Descrição
Grupo de regras ativo	Apenas um grupo de regras pode ficar ativo de cada vez. Se você especificar um novo grupo de regras como ativo, o grupo de regras ativado anteriormente fica inativo.
Proprietário não atribuído	Um funcionário que herda os registros que não foram atribuídos por uma das regras. <b>Exemplo:</b> Funcionário C na Figura 1.
E-mail do remetente	Este campo é exibido somente para grupos de regras de solicitação de serviço e lead. O endereço de e-mail especificado por você no campo E-mail de retorno do grupo de regras de atribuição é exibido no campo Remetente das notificações de e-mail enviadas aos proprietários de leads e solicitações de serviço. Além disso, se um destinatário de e-mail responder uma notificação de e-mail, o campo Para na resposta será definido como o endereço especificado por você no campo E-mail de retorno. <b>OBSERVAÇÃO:</b> Nenhuma notificação de e-mail é enviada para os registros de conta e oportunidade.
Conta - Território - Status não atribuído	Um território que herda os registros que não foram atribuídos por uma das regras. Este campo aparece somente para grupos de regras de conta.
Oportunidade - Território - Status não atribuído	Um território que herda os registros que não foram atribuídos por uma das regras. Este campo aparece somente para grupos de regras de oportunidade.

**c** Salve o registro.

Isto salva o nome do novo grupo de regras na preparação da adição de regras ao grupo de regras.

**5** Adicione uma regra ao grupo de regras:

**a** Na barra de título Regras da página de Detalhes do grupo de regras, clique em Novo.

**b** Na página Novo/editar, preencha os campos.

A coluna Exemplo da tabela mostra como preencher os campos da Regra 2 na Figura 1.

Campo	Descrição	Exemplo
Nome da regra	Um nome exclusivo.	Atribuir leads altamente potenciais em Revenda ou Serviço
Ordem	A ordem em que as regras são avaliadas. Quando os critérios de	1

Campo	Descrição	Exemplo
	uma regra são atendidos, o registro é atribuído e as regras subsequentes são ignoradas.	
Atribuir ao proprietário	Se os critérios da regra forem atendidos, o registro será atribuído a este usuário.  No caso da atribuição de grupos de contas e oportunidades, o usuário deve ser membro de um grupo que compartilha os registros.	Funcionário B
Atribuir ao território	Se os critérios da regra forem atendidos, o registro será atribuído a este território.  Este campo aparece somente para regras de oportunidade e de conta.	Região noroeste
Incluir contatos relacionados	Se os critérios da regra forem atendidos, os contatos vinculados à conta serão atribuídos ao território e ao proprietário da conta especificada.  Este campo aparece somente para regras de conta.	Não aplicável
Incluir oportunidades relacionadas	Se os critérios da regra forem atendidos, as oportunidades vinculadas à conta serão atribuídos ao território e ao proprietário da conta especificada.  Este campo aparece somente para regras de conta.	Não aplicável
Incluir atribuição de equipe	Se os critérios da regra forem atendidos, os membros da equipe serão atribuídos à conta.  Este campo aparece somente para regras de oportunidade e de conta.	Não aplicável

**c** Salve o registro.

Isto salva a regra e você agora poderá adicionar critérios à regra.

**6** (Opcional) No caso de contas e oportunidades, atualize o acesso aos usuários e registros vinculados:

- a** Na página Detalhes do grupo de regras, clique no link Nome da regra na qual você deseja atualizar o acesso para registros e usuários vinculados.
- b** Na página de Detalhes da regra, clique em Adicionar usuários ou Editar usuários na barra de título Atribuição de equipe.
- c** Clique no ícone de Pesquisa e selecione os usuários.

- d Atribua o nível de acesso das contas, contatos e oportunidades.
  - e Salve suas alterações.
- 7 Adicione os critérios à regra:
- a Na barra de título Critérios da regra da página de Detalhes da regra, clique em Novo.
  - b Na página Novo/editar, preencha os campos.
- A coluna Exemplo da tabela mostra como preencher os campos da Regra 2 na Figura 1.

Campo	Descrição	Exemplo
Campo	Nome do campo a ser avaliado. <b>OBSERVAÇÃO:</b> Se um campo for rotulado novamente, o novo nome do campo será exibido.	Receita Potencial
Condição	As condições a seguir não podem ser usadas nos campos de número ou data: Contém todos os valores, Contém o valor do campo exato e Não contém nenhum dos valores.  As condições a seguir podem ser usadas somente nos campos de moeda e número: Maior que ou igual a, Menor que ou igual a.  O operador Entre pode ser usado somente em campos de data.	Maior que ou igual a
Valor(es)	Use vírgulas para separar os valores. Se o valor que você deseja vincular incluir uma vírgula, como endereço, delimite o valor com aspas.  Se a condição for Entre, informe os valores mínimo e máximo separados por vírgulas.	10000

- c Execute uma das etapas a seguir:
    - Se você quiser adicionar mais critérios à regra, clique em Salvar e Novos critérios de regra e volte à Etapa b. Se tiver vários critérios definidos para uma regra, o registro deve atender a *todos os critérios* para que a regra seja atendida.
    - Se você informou todos os critérios para a regra, clique em Salvar.
- 8 Na barra de título Regra da página Detalhes da regra, clique em Voltar para detalhes do grupo de regras.
- 9 Na página de Detalhes do grupo de regras, faça o seguinte:
- Se você quiser adicionar mais regras ao grupo, volte à Etapa 5.
  - Se você informou todas as regras para o grupo de regras, clique em Voltar para lista de grupos de regras para concluir.

**DICA:** Como as regras são executadas na ordem em que são exibidas no Grupo de regras, verifique se elas são exibidas na sequência correta. Depois que uma regra for atendida, as regras subsequentes serão ignoradas.

**Para editar, ativar ou desativar um grupo de regras**

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Gerenciamento de processo de negócios, clique no link Regras de dados e atribuição.
- 3 Na seção Regras de atribuição, clique no link para o tipo de regras de atribuição que você deseja editar.

É exibida uma lista com todos os grupos de regras do tipo que foi definido para sua empresa até o momento.

- 4 Clique no link Grupo de regras que deseja atualizar.
- 5 Na página de Detalhes do grupo de regras, clique em Editar.
- 6 Atualize os campos e salve o registro.

As alterações feitas entrarão em vigor à meia-noite no Oracle Server (padrão) ou quando os grupos de regras de atribuição forem atualizados.

**CUIDADO:** Quando você marca um grupo de regras como *ativo*, o grupo de regras marcado como *ativo* na última vez em que as regras foram liberadas continua ativo até as regras serem liberadas novamente. Da próxima vez que as regras forem liberadas, o grupo de regras que foi marcado pela última vez como *ativo* fica ativo. Quando um grupo de regras é marcado como *ativo*, não exclua o grupo de regras ativo anteriormente, até que as regras sejam liberadas.

### **Para editar regras de atribuição**

- 1 Na página de Detalhes do grupo de regras, clique no link Editar da regra que você deseja alterar.
- 2 Atualize os campos.

**OBSERVAÇÃO:** é possível alterar a ordem em que as regras são avaliadas, editando o campo Ordem. Na regra que você deseja alterar, informe o número de uma ordem maior que o número da ordem da regra que precede a regra que você está alterando, e menor que o número da ordem da regra posterior.

Por exemplo, se houver três regras, ordenadas de 1 a 3, e você deseja alterar a ordem para que a regra que é no momento a número 1 seja avaliada depois da que é no momento a número 2, altere a ordem da regra número 1 para um valor como 2.1 (ou qualquer valor maior que 2 e menor que 3).

- 3 Salve o registro.

### **Administração de conversão de leads**

Os usuários da sua empresa podem converter registros de lead em registros de conta, de contato e de oportunidade. Se a sua empresa estiver configurada para usar o Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition, os usuários também poderão converter registros de lead em registros de negócio.

Quando os usuários convertem um registro de lead, eles podem executar uma das seguintes ações:

- Criar novos registros de conta, contato, oportunidade ou registro de negócio, que são vinculados automaticamente ao registro do lead.
- Vincular o registro do lead aos registros existentes de conta e contato. Os usuários selecionam os registros que desejam vincular ao lead quando convertem o lead.

Se você tornar as opções necessárias disponíveis nos layouts de conversão de lead, os usuários também poderão fazer o seguinte:

- Copie os membros da equipe do lead para a equipe na conta, no contato e na oportunidade que são criados ou vinculados ao lead durante o processo de conversão.
- Vincule os registros de objetos personalizados associados do lead à conta, ao contato e à oportunidade que são criados ou vinculados ao lead durante o processo de conversão.

Você pode determinar quais opções estarão disponíveis aos usuários na página Converter lead, criando apresentações de conversão de leads para a página e atribuindo essas apresentações às funções do usuário.

No aplicativo padrão, algumas informações do registro do lead são carregadas para os campos relevantes nos registros da conta, do contato, da oportunidade e do registro de negócio que são criados ou vinculados ao lead durante o processo de conversão. Você pode determinar quais informações são transferidas configurando o seguinte:

- Os mapeamentos entre os campos no tipo de registro Lead e nos tipos de registro de Conta, Contato, Registro de Negócio e Oportunidade. Para obter mais informações, consulte [Mapeando campos adicionais durante a conversão de leads](#) na página 1692)
- Os campos do registro do lead que aparecem nas seções Oportunidade e Registro de Negócio da página Converter Lead. Os usuários podem editar os valores desses campos na página Converter Lead. Esses valores são então transferidos para a nova oportunidade ou o novo registro de negócio. Para obter informações sobre como configurar os campos que aparecem na página Converter Lead, consulte Criando Layouts de Conversão de Leads (consulte [Criando apresentações de conversão de leads](#) na página 1693).

**OBSERVAÇÃO:** Só os campos que são mapeados para campos no tipo de registro relevante estão disponíveis para serem adicionados ao layout da página Converter Lead. Se um campo que você deseja adicionar à página Converter Lead ainda não estiver mapeado para campos no tipo de registro relevante, você deverá mapeá-lo antes de adicioná-lo ao layout da página Converter Leads. Além disso, os campos concatenados e os campos do tipo campo de Link da Web não estão disponíveis para serem adicionados ao layout de conversão de lead, mesmo que esses campos sejam mapeados para campos em outro tipo de registro relevante. Os campos Oportunidade Associada e Próxima Etapa sempre aparecem na seção Oportunidade da página Converter Lead. Os campos Nome do Registro de Negócio e Conta do Parceiro Principal sempre aparecem na seção Registro de Negócio. Não é possível remover esses campos obrigatórios do layout da página.

Para converter leads, os usuários devem ter o acesso adequado aos tipos de registro e os privilégios apropriados em sua função. Para obter mais informações, consulte [Configurações do perfil de acesso e da função para converter leads](#) (na página 276).

Quando os usuários rejeitam um lead, eles devem selecionar um código de rejeição no campo Código de rejeição na página Rejeitar um lead. Vários valores são fornecidos por padrão para o campo Código de rejeição, mas você pode alterar esses valores ou adicionar mais valores à lista. Para obter mais informações sobre a lista de opções Código de rejeição, consulte [Código de rejeição de leads](#) (na página 1695).

### Tópicos relacionados

Para obter mais informações sobre a administração de conversão de leads, consulte os seguintes tópicos:

- [Processo de configuração da conversão de leads](#) (na página 1691)
- [Mapeando campos adicionais durante a conversão de leads](#) (na página 1692)
- [Criando apresentações de conversão de leads](#) (na página 1693)

### Processo de configuração da conversão de leads

Para configurar as definições de rejeição e conversão de leads para seus usuários e tipos de registro, execute as tarefas a seguir:

- 1 Se desejar mapear campos adicionais durante a conversão de leads, configure os novos mapeamentos. Para obter mais informações sobre os campos de mapeamento, consulte [Mapeando campos adicionais durante a conversão de leads](#) (na página 1692).
- 2 Se desejar personalizar a apresentação da página Converter leads:
  - a Crie as novas apresentações. Para obter mais informações sobre como criar apresentações, consulte [Criando apresentações de conversão de leads](#) (na página 1693).
  - b Adicione as novas apresentações às funções apropriadas. Para obter mais informações sobre como adicionar funções, consulte [Adicionando Funções](#) (na página 1499).
- 3 Certifique-se de que os usuários tenham o acesso adequado aos tipos de registro e os privilégios adequados em sua função.

Para obter mais informações sobre as definições que são necessárias para converter leads, consulte Configurações de função e perfil de acesso para converter leads (consulte [Configurações do perfil de acesso e da função para converter leads](#) na página 276).

- 4 Se desejar editar os valores na lista de opções Código de rejeição, edite os valores de campo.

Para obter mais informações sobre como editar valores de campo, consulte [Criando e editando campos \(na página 1308\)](#). Para obter mais informações sobre a lista de opções Código de rejeição, consulte [Código de rejeição de leads \(na página 1695\)](#).

### Mapeando campos adicionais durante a conversão de leads

Os usuários da sua empresa podem converter registros de lead em registros de conta, de contato e de oportunidade. Se a sua empresa estiver configurada para usar o Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition, os usuários também poderão converter registros de lead em registros de negócio.

Quando os usuários convertem leads em registros de conta, de contato, de oportunidade ou de negócio, alguns valores são transferidos para os novos registros por padrão. No entanto, é possível estender a quantidade de informações que são transferidas mapeando campos adicionais, incluindo campos personalizados. Para obter um exemplo sobre como os campos de lead podem ser mapeados, consulte [Leads \(na página 263\)](#).

Quando os usuários convertem um registro de lead, os valores nos campos mapeados são transferidos da seguinte maneira:

- Quando os usuários criam um novo registro de conta, de oportunidade ou de negócio, os valores dos campos mapeados no registro de lead são transferidos para os campos especificados no novo registro.
- Quando os usuários vinculam o registro de lead a registros existentes de conta, de contato, de oportunidade ou de negócio selecionados durante a conversão do lead, os campos nos registros existentes que já possuem valores permanecem inalterados. Os campos vazios são atualizados com o valor do campo do lead mapeado.

**OBSERVAÇÃO:** Um usuário parceiro não pode aprovar um registro de negócio ou atribuir um aprovador para um registro de negócio. Por isso, quando um usuário parceiro tenta converter um lead em um registro de negócio, a conversão falha se o processo de conversão tenta atualizar o campo *Aprovador atual* ou o campo *Aprovador final* no registro de negócio. Se sua empresa permite que usuários parceiros convertam leads em registros de negócio, não mapeie nenhum campo no tipo de registro Lead para o campo *Aprovador atual* ou o campo *Aprovador final* no tipo de Registro de negócio.

### Sobre campos de link da Web

Não mapeie campos de link da Web para a conversão de leads. Esses campos não contêm dados, mas scripts de links nos quais os usuários podem clicar para executar ações. O conteúdo de campos de link da Web não pode ser transferido aos novos registros quando um lead é convertido.

### Sobre Campos Concatenados

Não mapeie campos concatenados para a conversão de leads. Um *campo concatenado* é aquele que pode exibir os valores de vários campos, além de texto. O conteúdo de um campo concatenado não pode ser transferido para os novos registros quando um lead é convertido. Se desejar transferir os valores dos campos que aparecem em um campo concatenado para os novos registros quando um lead é convertido, mapeie os campos individuais para a conversão de leads.

### Sobre valores e campos de listas de opções personalizados

Você pode mapear campos de lista de opções do registro de lead para campos de texto (longos ou curtos) em registros de conta, de contato, de oportunidade e de negócio, ou para um campo de lista de opções com valores idênticos.

**Antes de começar.** Para executar o procedimento a seguir, sua função deve incluir o privilégio Regras de dados e atribuição.

**Para mapear campos adicionais ao converter um registro de lead**

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2 Na seção Gerenciamento de processo de negócios, clique em Regras de dados e atribuição.
- 3 Na seção Lead - Administração de conversão, clique em Lead - Mapeamento de conversão.
- 4 Na página Lead - Mapeamento de conversão, selecione os campos a mapear.
- 5 Para reverter o mapeamento de volta às configurações padrão, clique no botão Padrão na barra de título.
- 6 Clique em Salvar.

**Criando apresentações de conversão de leads**

Você pode especificar quais opções estarão disponíveis aos usuários quando eles convertem leads, criando apresentações personalizadas para a página Converter leads e atribuindo as apresentações às funções do usuário.

**OBSERVAÇÃO:** para converter leads em contas, contatos, oportunidades ou registros de negócios, os usuários também têm definições apropriadas nos seus perfis de acesso e função. Para obter mais informações sobre as definições que são necessárias para converter leads, consulte [Configurações de função e perfil de acesso para converter leads](#) (consulte [Configurações do perfil de acesso e da função para converter leads](#) na página 276).

A tabela a seguir mostra as opções que você pode disponibilizar na página Converter lead.

Tipo de Registro	Opções
<b>Conta</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Não converter para conta</li> <li>Usar conta existente</li> <li>Criar nova conta automaticamente</li> <li>Copiar equipe do lead para a conta</li> <li>Associar o objeto personalizado <math>n</math>, onde <math>n</math> é um número entre 01 e 40</li> </ul>
<b>Contato</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Usar contato existente</li> <li>Criar novo contato automaticamente</li> <li>Copiar equipe do lead para contato</li> <li>Associar o objeto personalizado <math>n</math>, onde <math>n</math> é um número entre 01 e 40</li> </ul>
<b>Oportunidade</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Não converter em oportunidade</li> <li>Criar nova oportunidade autom.</li> <li>Copiar equipe do lead para oportunidade</li> <li>Associar o objeto personalizado <math>n</math>, onde <math>n</math> é um número entre 01 e 40</li> </ul>

Tipo de Registro	Opções
<b>Registro de Negócio</b>	<p>Não criar registro de negócio</p> <p>Criar registro de negócio automaticamente</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> as opções do Registro de Negócio serão aplicáveis somente se a empresa estiver configurada para usar o Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.</p>

Uma apresentação padrão é fornecida. O layout padrão inclui algumas das opções de contas, contatos e oportunidades, mas não inclui nenhuma das opções de registros de negócio. É possível copiar a apresentação padrão e editar a cópia, mas não é possível editar ou excluir a apresentação padrão.

Dependendo das opções que você disponibiliza para um tipo de registro, as seções do tipo de registro na página Converter lead são afetadas da seguinte forma:

- Se você não disponibilizar nenhuma das opções para um tipo de registro, a página Converter lead não incluirá uma seção para esse tipo de registro.
- Se você disponibilizar apenas a opção Não Converter para Conta do tipo de registro Conta, a seção Contas não aparecerá na página.
- Se você disponibilizar apenas a opção Não converter em oportunidade para o Tipo de registro de oportunidade, a seção Oportunidade não aparecerá na página.
- (Aplicável apenas ao Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition) Se você disponibilizar apenas a opção Não criar registro de negócio para o tipo de registro Registro de negócio, a seção Registro de Negócio não será mostrada na página.

**Antes de começar.** Para executar o procedimento descrito nesta seção, sua função deve incluir o privilégio Regras de dados e atribuição.

#### **Para criar uma apresentação de conversão de leads**

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Gerenciamento de processo de negócios, clique em Regras de dados e atribuição.
- 3 Na seção Administração de conversão de leads, clique na Apresentação de conversão de leads.
- 4 Na página Lista de apresentações de conversão de leads, clique em Nova apresentação.
- 5 Na Etapa 1, Nome da apresentação:
  - a Informe o nome da apresentação.
  - b (Opcional) Digite uma descrição para a apresentação.
  - c Se desejar que essa apresentação seja a padrão para todos os usuários, marque a caixa de seleção Apresentação padrão de conversão de leads.

**OBSERVAÇÃO:** por padrão, a Apresentação padrão de conversão de leads fornecida no Oracle CRM On Demand atua como a apresentação padrão de conversão de leads para a empresa, a menos que outra apresentação seja marcada como a padrão. Se você criar outra apresentação e marcar a caixa de seleção Apresentação padrão da nova apresentação, a Apresentação padrão de conversão de leads não será mais a padrão. Assim, a Apresentação padrão de conversão de leads será a apresentação padrão da empresa somente quando a caixa de seleção Apresentação padrão não estiver marcada para nenhuma outra apresentação. No entanto, a caixa de seleção Apresentação padrão para a Apresentação padrão de conversão de leads sempre estará desmarcada, mesmo quando ela estiver atuando como a padrão.

- 6 Na Etapa 2, Selecionar ações, destaque o tipo de registro para o qual deseja selecionar as ações (Conta, Contato, Oportunidade ou Registro de Negócio) na seção Tipo de registro da conversão de leads e clique nas setas para mover as ações que deseja exibir na página da seção Ações disponíveis para conversão de leads para a seção Ações selecionadas para conversão de leads. Repita essa etapa para cada um dos tipos de registro.
- 7 Na Etapa 3, Selecionar Campos, especifique os campos do lead que você deseja transferir para as seções Oportunidade e Registro de Negócio da página Converter Lead quando o usuário clica em Converter na página Detalhe do Lead, da seguinte maneira:
  - a Na lista Tipos de Registro de Conversão de Leads, selecione o tipo de registro para o qual você deseja configurar os campos da página Converter Lead (Oportunidade ou Registro de Negócio).  
A lista Campos Selecionados para Conversão de Leads mostra inicialmente os campos que, por padrão, são transferidos. A lista Campos Disponíveis para Conversão de Leads mostra todos os campos adicionais que estão disponíveis para serem transferidos para a página Converter Lead desse tipo de registro.  
**OBSERVAÇÃO:** Só os campos que são mapeados para campos no tipo de registro relevante estão disponíveis para serem adicionados ao layout da página Converter Lead. Se um campo que você deseja adicionar à página Converter Lead ainda não estiver mapeado para campos no tipo de registro relevante, você deverá mapeá-lo antes de adicioná-lo ao layout da página Converter Leads. Além disso, os campos concatenados e os campos do tipo campo de Link da Web não estão disponíveis para serem adicionados ao layout de conversão de lead, mesmo que esses campos sejam mapeados para campos em outro tipo de registro relevante. Os campos Oportunidade Associada e Próxima Etapa sempre aparecem na seção Oportunidade da página Converter Lead. Os campos Nome do Registro de Negócio e Conta do Parceiro Principal sempre aparecem na seção Registro de Negócio. Não é possível remover esses campos obrigatórios do layout da página. para obter mais informações, consulte [Mapeando Campos Adicionais durante a Conversão de Leads \(na página 1692\)](#).
  - b Mova os campos que deseja para a lista Campos Selecionados para Conversão de Leads; mova os que não deseja para a lista Campos Disponíveis para Conversão de Leads. O número máximo de campos que podem ser incluídos na lista Campos Selecionados para Conversão de Lead de um tipo de registro é nove.
  - c Repita as etapas a e b para o outro tipo de registro (Oportunidade ou Registro de Negócio).
- 8 Na Etapa 4, Confirmar, revise suas seleções e, se necessário, retorne à Etapa 2, Selecionar Ações, ou à Etapa 3, Selecionar Campos, para alterar as seleções.
- 9 Clique em Concluir para salvar suas alterações.

### Código de rejeição de leads

Quando os usuários rejeitam um lead, eles devem selecionar um código de rejeição no campo Código de rejeição na página Rejeitar um lead. Os usuários também podem digitar uma descrição do motivo para a rejeição no campo Motivo da rejeição. Se um usuário selecionar o valor *Outros* no campo Código de rejeição, o campo Motivo da rejeição se tornará um campo obrigatório e o usuário deverá digitar uma descrição do por quê o lead foi rejeitado. Caso contrário, o campo Motivo da rejeição será opcional.

Vários valores são fornecidos por padrão para o campo Código de rejeição, mas você pode alterar esses valores ou adicionar mais valores à lista. Os valores padrão são:

- Contato de terceiro
- Não contatar novamente
- Duplicado
- Falha ao fazer o contato
- Contato Incorreto
- Dados Insuficientes

- Número de Telefone Inválido
- Nenhuma Oportunidade de Negócios
- Oportunidade em andamento
- Outros
- Contatado Recentemente (< de 30 dias)
- Entr. de dados/erro do sistema
- Já Possui o Produto
- Critérios alvo não atendidos

Para obter informações sobre como editar valores da lista de opções, consulte [Alterando Valores da Lista de Opções](#) (consulte [Changing Picklist Values](#) na página 1345).

**OBSERVAÇÃO:** se você renomear o valor *Outros*, o campo Motivo da rejeição continuará sendo um campo obrigatório quando o usuário selecionar o valor renomeado na página Rejeitar um lead.

### Sobre Como Restringir Valores de Códigos de Rejeição

O campo Status é exibido na página Rejeitar um Lead. Ele é somente leitura e está definido como Rejeitado. Você pode restringir os valores disponíveis para os usuários selecionarem no campo Código de Rejeição na página Rejeitar um Lead definindo uma lista de opções em cascata que tem o campo Status como a lista de opções pai e o campo Código de Rejeição como a lista de opções relacionadas. Para obter informações sobre a definição de listas de opções em cascata, consulte [Definindo Listas de Opções em Cascata \(na página 1386\)](#). Você também pode desativar valores de códigos de rejeição. Consulte [Alterando Valores da Lista de Opções](#) (consulte [Changing Picklist Values](#) na página 1345).

**OBSERVAÇÃO:** você só pode usar o campo Status como uma lista de opções pai para restringir os valores no campo Código de Rejeição.

### Configurando a definição de previsão

As previsões no Oracle CRM On Demand automatizam a geração de previsões de vendas de acordo com as configurações definidas por você. As previsões são geradas automaticamente a cada semana ou mês. Cada previsão gerada é salva no arquivo, fornecendo um registro histórico que pode ser consultado e analisado.

Cada previsão é uma captura de informações sobre a receita e a receita potencial para o trimestre. As previsões permitem que profissionais de vendas e gerentes acompanhem o desempenho de vendas trimestral em relação às cotas planejadas, ao fechamento de contas real e à receita esperada, fornecendo o status atual de suas oportunidades de vendas.

Os participantes das previsões são escolhidos de acordo com a função. A estrutura de subordinação da empresa e as funções escolhidas por você para os participantes da previsão devem ser definidas de maneira que eles respondam a um usuário de nível superior. Geralmente, esse usuário é o vice-presidente ou o CEO (diretor executivo) da empresa.

Quando você gera uma previsão, o Oracle CRM On Demand avisa aos funcionários que a previsão foi criada e está disponível para revisão publicando um alerta na Minha página inicial de cada participante por dois dias. Para estender o período de permanência do alerta, atualize o campo Data de expiração do alerta. Para obter informações sobre alertas, consulte [Publicando alertas para a empresa inteira](#) (consulte [Publicando Alertas para Toda a Empresa](#) na página 1268).

### Determinando o tipo de previsão

Sua empresa pode basear suas previsões em oportunidades, produtos, contas ou contatos. Há quatro tipos de previsão:

- Oportunidade - Produto
- Receita da oportunidade
- Receita da conta

## ■ Receita do contato

Sua empresa pode gerar vários tipos de previsão nas datas de previsão especificadas definidas para a geração de previsão. Quando você seleciona as configurações de previsão para a empresa, determina quais tipos de previsão toda a empresa usará.

**OBSERVAÇÃO:** cada tipo de previsão requer que os funcionários de vendas executem certas ações. Não se esqueça de informar que tipos de previsão você usará antes que os funcionários de vendas comecem a criar registros de oportunidade, de conta e de contato.

## Previsões do produto da oportunidade

As previsões de produto da oportunidade registram os produtos vinculados a uma oportunidade. Os números das previsões para o produto da oportunidade são calculados com base nos campos Quantidade, Receita e Receita esperada de todos os produtos que sejam propriedade de um participante da previsão e tenham receita programada para ser reconhecida durante o período da previsão. A receita de um produto pode ser registrada uma vez ou pode ser registrada durante vários períodos.

Essas previsões exigem que os representantes de vendas vinculem produtos aos registros da sua oportunidade. Os representantes de vendas também devem preencher a quantidade, o preço de compra e as datas de início e de fechamento para indicar que produtos desejam incluir em suas previsões.

Para ser incluído na previsão, o registro do produto da oportunidade deve:

- Ter data de fechamento durante o período da previsão
- Ser propriedade de um participante da previsão

Algumas informações adicionais devem ser fornecidas para que os valores de um registro contribuam para a receita da previsão da sua empresa. Para obter informações detalhadas, consulte [Sobre oportunidades e previsões](#).

Configure uma previsão de produto da oportunidade se sua empresa quiser prever uma receita ocasional ou uma receita recorrente baseada em produtos.

## Previsão de receita da oportunidade

As previsões de receita da oportunidade registram a receita indicada nos registros da oportunidade. Os números da previsão são calculados com base nos campos Receita e Receita esperada de todos os registros da oportunidade a que se aplicam as seguintes condições:

- A oportunidade tem data de fechamento durante o período da previsão
- Uma das seguintes condições é verdadeira:
  - A oportunidade é propriedade de um participante da previsão
  - Um participante da previsão é um membro da equipe da oportunidade e tem uma participação na receita da oportunidade que é uma porcentagem maior que zero (ou seja, o valor no campo Porcentagem de Divisão na página Oportunidade - Equipe é maior que zero).

**OBSERVAÇÃO:** para que a receita de uma oportunidade seja compartilhada entre membros da equipe, a caixa de seleção [Ativar divisão de receita da oportunidade](#) deve ser marcada no perfil da empresa.

As previsões da receita da oportunidade exigem que os representantes de vendas preencham os campos Receita e Data de fechamento da oportunidade para indicar que oportunidades desejam incluir em suas previsões. Qualquer produto vinculado será ignorado na previsão.

Algumas informações adicionais devem ser fornecidas para que os valores de um registro contribuam para a receita da previsão da sua empresa. Para obter informações detalhadas, consulte [Sobre oportunidades e previsões \(na página 335\)](#).

Configure uma previsão da receita da oportunidade se quiser prever a receita total da oportunidade, independentemente de quanto da receita provém de produtos individuais.

## Previsões de receita da conta e do contato

As previsões da receita de conta e contato registram a receita listada nos registros de receita vinculados a registros de conta ou contato. Os números da previsão são calculados com base nos campos Receita e Receita esperada dos registros que correspondem aos critérios de inclusão na previsão. Para ser incluída em uma previsão, a receita de uma conta ou um contato deve atender às seguintes condições:

- O registro deve ser propriedade de um participante da previsão.
- O registro deve ter um status aberto, pendente ou fechado.
- O registro deve ter o campo Previsão selecionado.
- O registro não pode estar vinculado a uma oportunidade.
- O registro deve ter uma receita programada para ser reconhecida durante o período da previsão.

A receita de uma conta ou contato pode ser informada ocasionalmente ou pode ser configurada como recorrente. Previsões de receita da conta e receita do contato exigem que os usuários vinculem receitas a seus registros de contas ou contatos. Os usuários também devem atualizar os campos Data de início/fechamento, Status e Previsão no registro da receita para indicar que produtos desejam incluir nas previsões.

Algumas informações adicionais devem ser fornecidas para que os valores de um registro contribuam para a receita da previsão da sua empresa. Para obter informações detalhadas, consulte [Rastreando receitas com base em contas](#) (consulte [Tracking Revenue Based on Accounts](#) na página 303), e [Rastreando receitas com base em contatos](#) (consulte [Controlando a receita com base nos contatos](#) na página 324).

Configure uma previsão da receita da conta e do contato se a sua empresa quiser prever uma receita ocasional ou recorrente.

## Selecionando a duração da previsão

Você pode configurar as previsões para exibir projeções de receita de até quatro trimestres. Com a capacidade de previsões estendidas, você pode visualizar uma previsão para o trimestre atual e para os três trimestres seguintes.

Por padrão, a duração da previsão é configurada para um trimestre (apenas o trimestre atual está incluído na previsão). Quando você altera a duração para incluir múltiplos trimestres, a previsão inclui o atual além dos futuros. Por exemplo, se você selecionar uma previsão de dois trimestres, ela inclui o trimestre atual e o próximo.

## Designando funções de previsão

Como parte da sua definição de previsão, você seleciona quais funções devem ser incluídas. Quando você adicionar uma função à definição de previsão, todos os usuários atribuídos a essa função serão designados como participantes da previsão.

## Configuração do usuário para previsões

Os usuários que você pretende incluir nas previsões da sua empresa devem ser configurados corretamente. Seus registros de usuário devem atender às seguintes condições:

- O registro deve ter um valor válido no campo Função.
- O registro deve ter um valor válido no campo Superior hierárquico ou no campo Superior hierárquico (Apelido), dependendo de qual desses campos aparece na apresentação de página do registro do usuário.
- O status do usuário deve ser definido como Ativo a menos que você selecione a opção que permite previsões para usuários inativos.

**CUIDADO:** se algum dos usuários incluídos na previsão for configurado de maneira incorreta, haverá falha em toda a previsão.

## Exemplos de funções e estruturas de subordinação para previsão

Para gerar previsões, você deve configurar a estrutura de subordinação da sua empresa corretamente. A hierarquia de previsão é baseada na hierarquia especificada no campo Superior hierárquico ou Superior hierárquico (Apelido) nos registros do usuário. Todos os participantes da previsão, exceto um usuário de nível

superior, devem estar subordinados a outro participante para que todas as previsões individuais consolidem uma previsão da empresa inteira. Se houver mais de um participante da previsão que não seja subordinado hierárquico de outro participante da previsão ou se algum gerente que possua participantes da previsão como subordinados diretos tiver um status de Inativo, haverá falha na previsão.

**OBSERVAÇÃO:** se a previsão não for gerada devido a um problema em sua estrutura, o contato principal (indicado no perfil da empresa) receberá uma notificação por e-mail do Suporte ao cliente. Depois que a estrutura de subordinação for corrigida e a previsão for atualizada, a previsão será gerada automaticamente naquela noite, mesmo se não for a noite normal da previsão.

A tabela a seguir mostra a estrutura de subordinação e as combinações de funções de participantes que funcionam ou não para a geração de previsões.

Para esta estrutura de subordinação	A previsão funciona ou falha	Porque
<pre> graph TD     A[Exec.] --- B[Exec.]     A --- C[Exec.]     B --- D[Gerente de vendas]     B --- E[Gerente de vendas]     C --- F[Gerente de vendas]     D --- G[Rep FS]     D --- H[Rep FS]     F --- I[Rep. de serviços]     F --- J[Rep. de serviços]             </pre>	<p>Funciona com esta combinação de funções:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Executivo</li> <li>■ Gerente de vendas</li> <li>■ Rep. de Vendas de Campo</li> </ul>	<p>Os participantes estão subordinados a um participante de nível superior.</p>
	<p>Falha com esta combinação de funções:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Gerente de vendas</li> <li>■ Rep. de Vendas de Campo</li> </ul>	<p>Os participantes não estão subordinados a um participante. Eles estão subordinados a dois gerentes de vendas.</p>
	<p>Falha com esta combinação de funções:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Executivo</li> <li>■ Rep. de Vendas de Campo</li> </ul>	<p>Os representantes comerciais estão subordinados a um gerente de vendas que não é um participante.</p>

Para esta estrutura de subordinação	A previsão funciona ou falha	Porque
	<p>Funciona com esta combinação de funções:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Executivo</li> <li>■ Gerente de vendas</li> <li>■ Rep. de Vendas</li> </ul>	Os participantes estão subordinados a um participante.
	<p>Falha com esta combinação de funções:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Executivo</li> <li>■ Gerente de vendas</li> <li>■ Rep. de Vendas</li> </ul>	Dois participantes não estão subordinados a ninguém. Somente um participante na previsão (no topo da estrutura) pode não estar subordinado a ninguém.

### Incluindo usuários inativos em previsões

As previsões podem incluir usuários ativos e inativos. Ao configurar a sua definição da previsão, você indica se os usuários inativos devem ser incluídos nas previsões.

### Permitindo que gerentes enviem previsões para seus subordinados diretos

Ao configurar as definições da sua previsão, você indica se os gerentes podem enviar previsões automaticamente para seus subordinados diretos quando enviarem suas previsões.

### Previsões e calendários fiscais personalizados

Durante o uso de calendários fiscais, a definição do calendário fiscal personalizado da sua empresa é usada na geração de previsões e, portanto, os meses do período de previsão se alinham com os meses do calendário fiscal personalizado.

O administrador da empresa deve criar um registro de calendário fiscal personalizado para cada ano para o qual você deseja criar previsões no Oracle CRM On Demand. Se não tiver sido criado um número suficiente de calendários fiscais necessários para oferecer suporte à duração da previsão selecionada, isso impedirá a geração da série de previsões e a criação das previsões.

**OBSERVAÇÃO:** se a geração da previsão falhar em decorrência de calendários fiscais insuficientes, o contato principal (indicado no perfil da empresa) receberá uma notificação de e-mail do Suporte ao cliente. Depois que os registros do calendário fiscal para suportar a definição de previsão foram criados e a definição da previsão foi alterada, a previsão será gerada automaticamente à noite, embora não seja comum a geração de previsão noturna.

### Sobre as notificações de e-mail para falhas de previsão

Nas notificações de e-mail que são enviadas quando as previsões falham, o endereço De é sempre donotreply@crmondemand.com e o campo Remetente é sempre definido como support@crmondemand.com. O Oracle CRM On Demand anexa uma sequência de caracteres a cada e-mail para que possa ser rastreado no sistema de envio de e-mail da Oracle. Se o destinatário do e-mail tentar responder ao e-mail, então o endereço no campo Para na resposta será definido automaticamente como support@crmondemand.com.

O procedimento a seguir descreve como configurar a definição de previsão.

### **Para configurar a definição de previsão**

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2 Na seção Gerenciamento de processo de negócios, clique no link Regras de dados e atribuição.
- 3 Na seção Previsão - Administração, clique em Previsão - Definição.
- 4 Na página Previsão - Definição, clique em Atualizar.
- 5 Na Etapa 1, Selecionar tipos de previsão, marque a caixa de seleção Ativo para cada tipo de previsão que você deseja gerar.

A sua empresa pode gerar previsões de receita de vendas baseadas nos produtos da oportunidade, na receita da oportunidade, na receita da conta e na receita do contato.

- 6 Na Etapa 2, Selecionar frequência da previsão:
  - a No campo Previsão - Duração, selecione a duração da previsão.

**OBSERVAÇÃO:** as definições do calendário fiscal selecionadas para sua empresa determinam a duração de cada trimestre. A data inicial e a data final da duração da previsão serão calculadas de acordo com a data inicial do calendário fiscal e o tipo de calendário fiscal definidos no perfil da empresa. Para o tipo de calendário fiscal do Calendário fiscal personalizado, as datas inicial e final são baseadas no calendário fiscal, conforme definido pelo administrador de sua empresa.
  - b No campo Previsão - Criar captura a cada, especifique com que frequência a captura da previsão deve ser criada.

Você pode selecionar previsões semanais ou mensais.

**OBSERVAÇÃO:** se você selecionar Mês, o tipo de calendário fiscal selecionado para a sua empresa determinará a duração de um mês.
  - c No campo Previsão - Dia de captura, selecione o dia do mês ou da semana no qual a captura da previsão deve ser criada.

As previsões são geradas no início do dia selecionado (ou seja, um minuto depois da meia-noite) no fuso horário das instalações de hospedagem. Se sua previsão for mensal e o mês atual não contiver o dia selecionado para a geração da previsão, o Oracle CRM On Demand ajustará a captura para gerar uma previsão no último dia do mês. Por exemplo, se o dia da captura da previsão estiver definido como o 30º e o mês atual for fevereiro, o Oracle CRM On Demand ajustará a captura da previsão para gerá-la no 28º dia.
- 7 Na Etapa 3, Selecionar as funções de previsão:
  - a Adicione as funções dos usuários que participarão da previsão na área Funções da previsão. Clique nas setas para mover funções da empresa para a lista Funções da previsão.
  - b Para permitir previsões para usuários inativos, marque a caixa de seleção Permitir previsões para usuários inativos.
  - c Para permitir que um gerente envie previsões automaticamente para seus subordinados diretos, marque a caixa de seleção Enviar automaticamente previsões para a equipe mediante envio pelo gerente.
- 8 Clique em Encerrar.

- 9 Na página Previsão - Definição, verifique os detalhes da previsão revisando a frequência da captura da previsão, o dia da captura da previsão, as datas da próxima série de previsões e a lista de participantes da série de previsões.

**CUIDADO:** Após configurar sua definição de previsão, determinadas alterações nos registros do usuário ou nos calendários fiscais exigem que você atualize suas definições de previsão. Para obter mais informações, consulte [Atualizando a definição de previsão \(na página 1702\)](#).

## Atualizando a definição de previsão

Você pode atualizar a definição de previsão da empresa para alterar a frequência da previsão, ou adicionar ou remover funções etc. Além disso, quando determinadas alterações são feitas em registros de usuário, ou se o calendário fiscal for modificado, você deverá atualizar a definição da previsão para que ela incorpore as alterações.

Você deverá atualizar a definição de previsão quando alguma das seguintes alterações for feita:

- O gerente de um participante da previsão é alterado. As informações do gerente são armazenadas no registro do usuário do participante da previsão no campo Superior hierárquico ou no campo Superior hierárquico (apelido), dependendo de quais campos são exibidos no layout de página para o registro do usuário.

Se o gerente para um participante da previsão for alterado, você deverá atualizar a definição da previsão da seguinte forma:

- Se a função atribuída ao novo gerente não estiver incluída na definição de previsão no momento, você deverá adicioná-la à definição de previsão.
- Se a função atribuída ao novo gerente estiver incluída na definição de previsão no momento, você deverá atualizá-la para que a nova estrutura de relatórios se reflita em previsões futuras.

**OBSERVAÇÃO:** a hierarquia do participante da previsão deve incluir gerentes para todos, exceto para a pessoa no nível superior.

- Os usuários que participarem da hierarquia de previsão forem desativados.

Quando um funcionário deixa a empresa, você deve alterar o status desse usuário para Inativo. Se o funcionário inativo era um gerente na hierarquia da previsão, os registros do usuário de todos os participantes da previsão subordinados a esse funcionário também deverão ser atualizados.

Nesse caso, você deverá atualizar a definição de previsão da seguinte forma:

- Se a função atribuída ao novo gerente não estiver incluída na definição de previsão no momento, você deverá adicioná-la à definição de previsão.
- Se a função atribuída ao novo gerente estiver incluída na definição de previsão no momento, você deverá atualizá-la para que a nova estrutura de relatórios se reflita em previsões futuras.

**OBSERVAÇÃO:** se sua definição de previsão permitir previsões para usuários inativos, então você não precisa atualizar a definição de previsão quando um participante da previsão ficar inativo.

- Os usuários são adicionados a ou removidos das funções incluídas na definição de previsão. Nesse caso, você só precisa atualizar a definição de previsão para que ela incorpore as alterações.
- As alterações são feitas no calendário fiscal. Nesse caso, você só precisa atualizar a definição de previsão para que ela incorpore as alterações.

**OBSERVAÇÃO:** você deve atualizar a definição de previsão quando for feita uma alteração no seu calendário fiscal, independente do tipo de calendário fiscal que sua empresa usa (padrão ou personalizado).

**OBSERVAÇÃO:** quando qualquer uma das alterações descritas aqui forem feitas no Oracle CRM On Demand, as previsões que foram geradas não refletirão as alterações até que a definição da previsão seja atualizada.

O procedimento a seguir descreve como atualizar a definição de previsão.

### **Para atualizar a definição de previsão**

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2 Na seção Gerenciamento de processo de negócios, clique no link Regras de dados e atribuição.
- 3 Na seção Previsão - Administração, clique em Previsão - Definição.
- 4 Na página Previsão - Definição, clique em Atualizar.
- 5 Na Etapa 1: Selecionar tipo de previsão. Se alguma alteração for necessária, faça as alterações.
- 6 Clique em Etapa 2: Selecionar frequência da previsão.
- 7 Se alguma alteração for necessária na Etapa 2: Selecionar frequência da previsão, faça as alterações.
- 8 Clique em Etapa 3: Selecionar as funções de previsão.
- 9 Se alguma alteração for necessária na Etapa 3: Selecionar as funções de previsão, faça as alterações.
- 10 Clique em Encerrar.

A definição de previsão será atualizada automaticamente e um resumo da definição, inclusive a lista atualizada dos participantes da previsão, será exibido na página Previsão - Definição.

### **Configurando processos, categorias e instrutores de vendas**

É possível criar uma metodologia de vendas personalizada que reflita os requisitos e a complexidade do seu ambiente de vendas e oriente seus representantes de vendas enquanto eles trabalham em negócios em diferentes estágios de vendas.

É possível ajustar as informações do estágio de vendas para refletir o processo de vendas da sua empresa ou as práticas de negócios. Quando os funcionários criam ou atualizam as oportunidades, eles selecionam um estágio de vendas que representa onde está a oportunidade no processo de vendas. Cada estágio de vendas está vinculado à uma porcentagem. Esta informação é usada com os relatórios e previsões, incluindo seu pipeline, receita esperada e cálculos de receita fechados.

Como parte da personalização dos valores de estágio de vendas, é possível:

- Renomear os estágios de vendas
- Adicionar ou excluir estágios de vendas
- Alterar a sequência dos estágios de vendas
- Alterar as porcentagens de probabilidade associadas aos estágios de vendas

### **Sobre os processos de vendas**

Alguns ambientes de vendas requerem apenas um processo de vendas com um conjunto de estágios de vendas. Outros são mais complexos e precisam de diversos processos de vendas com estágios de vendas diferentes para cada processo. Por exemplo, representantes de vendas internos podem seguir um processo de vendas diferente daquele seguido pelos representantes comerciais.

Além disso, os representantes de vendas podem precisar seguir diferentes processos de vendas para tipos diferentes de oportunidades. Por exemplo, quando os seus representantes de vendas estão vendendo uma peça de equipamento, eles precisam seguir um processo de vendas maior, com diversos estágios. Mas quando estão vendendo um contrato de serviço, o processo pode ser mais curto e ter menos estágios de vendas.

Para refinar ainda mais sua metodologia de vendas, você pode definir uma série de estágios de vendas como processos de vendas e vincula cada processo a um destes:

- Tipo de oportunidade
- Função do usuário

Isso permite que você personalize o processo de vendas (e os estágios de vendas com cada processo) para diferentes tipos de oportunidades ou funções de usuário.

**Exemplo:** seu representante de vendas cria uma nova oportunidade. Ao inserir informações sobre a oportunidade, ela seleciona Serviços nas opções de Oportunidade - Tipo. Isso faz com que o aplicativo exiba o processo de vendas apropriado para o tipo de oportunidade.

**OBSERVAÇÃO:** o processo de vendas com base no tipo de oportunidade substitui o processo de vendas padrão em uma função do usuário. Em outras palavras, quando um funcionário cria uma oportunidade, seu processo de vendas padrão de função é atribuído à oportunidade. Se o usuário seleciona um tipo de oportunidade que possui um processo de vendas atribuído, o processo de vendas para a oportunidade é então guiado com base no tipo de oportunidade selecionada.

### Sobre os estágios de venda nas pesquisas e nos filtros de lista

Os estágios de vendas que um usuário pode selecionar nos critérios de pesquisa e nos filtros de lista são determinados da seguinte maneira:

- Em uma pesquisa direcionada do tipo de registro Oportunidade na Barra de ação, se o campo Estágio de vendas estiver disponível como campo de pesquisa, um usuário poderá selecionar somente os estágios de vendas associados ao processo de venda especificado para a função do usuário ou os estágios de vendas do processo de venda padrão, caso nenhum processo de venda seja especificado para a função do usuário. Os estágios de vendas disponíveis não são limitados pelo tipo de oportunidade, mesmo se o campo Tipo de oportunidade estiver disponível como campo de pesquisa na Barra de ação e se o usuário selecionar um tipo de oportunidade para a pesquisa.
- Em uma pesquisa avançada do tipo de registro Oportunidade, um usuário pode selecionar qualquer estágio de vendas existente no Oracle CRM On Demand como valor de filtro para o campo Estágio de vendas. Os valores de filtro disponíveis não são limitados aos estágios de vendas de um processo de vendas específicos, mesmo se um processo de vendas padrão for especificado para a função do usuário que executa a pesquisa, ou o usuário selecionar um tipo de oportunidade como filtro da pesquisa.
- Ao configurar um filtro de lista do tipo de registro Oportunidade, um usuário poderá selecionar qualquer estágio de vendas existente no Oracle CRM On Demand como valor de filtro para o campo Estágio de vendas. Os valores de filtro disponíveis não são limitados aos estágios de vendas de um processo de venda específico, mesmo se um processo de vendas padrão for especificado para a função do usuário que cria a lista ou se o usuário selecionar um tipo de oportunidade como filtro da lista.

### Sobre categorias de estágios de vendas

Também é possível configurar categorias de estágios de vendas, como Estágio 1, 2 ou 3, as quais podem ser vinculadas a estágios de vendas específicos em diferentes processos de vendas. Quando você precisa consolidar informações de diferentes processos, é possível executar relatórios em diferentes categorias de estágios de vendas, fornecendo uma visão precisa de seu pipeline em todos os tipos ou funções de oportunidade.

### Sobre o instrutor do processo de vendas

Também é possível usar o instrutor do processo de vendas para orientar a sua equipe a concluir as informações necessárias com precisão em cada estágio de vendas. O instrutor do processo de vendas fornece etapas específicas que os funcionários devem seguir e informações úteis, como documentos, modelos e informações competitivas. Você também pode reforçar a coleta de informações com base no progresso das oportunidades ao longo do ciclo de vendas. Além disso, quando um registro de oportunidades é salvo, é possível especificar que determinadas tarefas são criadas automaticamente, o que é exibido na lista de tarefa de seu funcionário.

Como parte do instrutor do processo de vendas, você pode:

- Adicionar informações para cada estágio de vendas que os funcionários acessam por meio do botão Instrutor
- Configurar requisitos para cada estágio de vendas, como os campos que devem ser preenchidos. Isso funciona como pré-requisitos antes de salvar a oportunidade em um novo estágio.
- Configurar tarefas automatizadas que são geradas quando os funcionários salvam suas oportunidades com estágios de vendas diferentes

Se você alterar os nomes do Estágio de vendas depois da implantação do sistema, todos os registros anteriores manterão seu Estágio de vendas até que você os atualize manualmente.

**OBSERVAÇÃO:** para alterar os valores lista de opções padrão para o campo % de probabilidade, você precisa editar esse campo na página Configuração de campos de oportunidade (consulte [Alterando valores da lista de opções](#) (consulte [Changing Picklist Values](#) na página 1345)).

Quando configurar sua metodologia de vendas, siga este processo geral:

- 1 Configure as categorias de estágios de vendas (se tiver mais de um processo de vendas.)
- 2 Configure o processo de vendas (ou os processos).
- 3 Configure os estágios para cada processo de vendas.
- 4 Configure o recurso de instrutor para os estágios de vendas.

**Antes de começar:**

- Para executar esse procedimento, sua função deve incluir o privilégio Gerenciar regras de dados - Gerenciar definição do estágio de vendas.
- Se você deseja atribuir um processo de vendas com base no campo Oportunidade - Tipo, verifique se os valores da lista de opções são os que você deseja usar. Os valores padrão de Oportunidade - Tipo são Renovação e Novo negócio. Para obter instruções sobre a personalização de valores da lista de opções, consulte [Alterando valores da lista de opções](#) (consulte [Changing Picklist Values](#) na página 1345)  
Além disso, verifique se o campo Tipo de oportunidade é exibido na apresentação da página para cada função que você deseja usar com ele. Para obter instruções, consulte [Personalizando apresentações estáticas da página](#) (consulte [Customizing Static Page Layouts](#) na página 1359).

**Para configurar uma categoria do estágio de vendas (opcional)**

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2 Na seção Gerenciamento de processo de negócios, clique no link Regras de dados e atribuição.
- 3 Na seção Metodologia de vendas, clique no link Categorias de vendas.
- 4 Na lista Idioma de tradução, selecione o idioma principal de sua empresa.
- 5 Na página Categorias de estágios de vendas, clique em Novo para criar uma nova categoria do estágio de vendas ou selecione Editar no menu de nível do registro da categoria de estágio de vendas que você deseja editar.
- 6 Na página Editar categorias de estágios de vendas ou na página Nova categoria do estágio de vendas, complete as informações solicitadas.

Campo	Descrição
Categoria do estágio	O nome da categoria do estágio de vendas.
Ordem	A sequência das categorias de estágios de vendas à medida que elas aparecem no Oracle CRM On Demand.

Campo	Descrição
Para tradução	<p>(Opcional) Para indicar que um nome atualizado (que não é novo) precisa ser traduzido para outros idiomas ativados pela sua empresa, marque a caixa de seleção Para tradução.</p> <p>Quando você adiciona um novo nome da categoria do estágio de vendas, a caixa de seleção Para tradução é somente leitura. Os novos nomes que você adiciona são exibidos automaticamente (sem parênteses e em preto) nos outros idiomas ativados.</p> <p>Se você marcar a caixa de seleção Para tradução quando atualizar o nome da categoria do estágio de vendas, o nome atualizado será exibido nas listas de escolha para os outros idiomas ativos (em azul e entre parênteses) até que você insira manualmente as versões traduzidas. O texto em azul ajuda você a rastrear os termos que devem ser traduzidos.</p> <p>Se você não marcar a caixa de seleção Para tradução, o nome atualizado não é exibido em outros idiomas e os outros idiomas não são afetados pelas alterações que você faz nesta página.</p>

- 7 Salve o registro.
- 8 Para inserir manualmente o equivalente traduzido da nova categoria do estágio de vendas:
  - a Na lista Idioma de tradução, selecione o idioma.
  - b Clique no link Editar da categoria do estágio de vendas.
  - c Insira o equivalente traduzido no campo Categoria de estágio e clique em Salvar.

### **Para configurar um processo de vendas**

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2 Na seção Gerenciamento de processo de negócios, clique no link Regras de dados e atribuição.
- 3 Na seção Metodologia de vendas, clique no link Processos de vendas.
- 4 Na lista Idioma de tradução, selecione o idioma principal de sua empresa.
- 5 Na página Lista de processos de vendas, clique em Novo para criar um novo processo de vendas ou selecione Editar no menu de nível do registro do processo de vendas que você deseja editar.
- 6 Na Página de edição de processo de vendas, complete as informações solicitadas.

Campo	Descrição
Processo de Vendas Padrão	Processo de vendas padrão da empresa. Se nenhum outro processo de vendas estiver atribuído ao seu papel de usuário ou para o tipo de oportunidade para o registro, esse processo de vendas é usado.
Para tradução	(Opcional) Para indicar que um nome atualizado (que não é novo) precisa ser traduzido para outros idiomas ativados pela sua empresa, marque a caixa de seleção Para tradução.

- 7 Clique em Salvar.
- 8 Para vincular o processo de vendas a um valor de campo Tipo de oportunidade:
  - a Na página Lista de processos de vendas, clique no Nome do processo de vendas que você deseja vincular.
  - b Na barra de título Oportunidade associadas - Tipo, clique em Adicionar.

- c Selecione o tipo de oportunidade e clique em Salvar.

**OBSERVAÇÃO:** é possível vincular apenas um processo de vendas a cada tipo de oportunidade. Depois disso, o valor do tipo de oportunidade é removido da lista de opções para seleção com outros processos de vendas. Isso evita que você vincule mais de um processo de vendas a outro tipo de oportunidade.

Quando os funcionários possuem registros com o campo Tipo de oportunidade correspondente ao valor selecionado por você, eles veem os estágios de vendas para este processo de vendas.

- 9 Para inserir manualmente o equivalente traduzido do novo processo de vendas:
  - a Volte para a página Lista de processos de vendas.
  - b Na lista Idioma de tradução, selecione o idioma.
  - c Clique no link Editar do processo de vendas.
  - d Insira o equivalente traduzido no campo Processo de vendas e clique em Salvar.
- 10 Para selecionar o processo de vendas a ser usado como padrão:
  - a Na página Lista de processos de vendas, clique no link Nome do processo de vendas que você deseja definir como padrão.
  - b Clique em Editar.
  - c Marque a caixa de seleção Processo de vendas padrão.
  - d Salve o registro.

**OBSERVAÇÃO:** esse processo de vendas é exibido para registros ou funções que não possuem outros processos de vendas vinculados.

**Para configurar os estágios de vendas para um processo de vendas**

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2 Na seção Gerenciamento de processo de negócios, clique no link Regras de dados e atribuição.
- 3 Na seção Metodologia de vendas, clique no link Processos de vendas.
- 4 Na página Lista de processos de vendas, clique no link Nome do processo de vendas.
- 5 Para configurar um estágio de vendas:
  - a Na barra de título Estágio de vendas, clique em Novo para criar um novo estágio de vendas ou selecione Editar no menu de nível do registro do estágio de vendas que você deseja editar.
  - b Na página Edição de estágio de vendas, complete as informações solicitadas.

Campo	Descrição
Probabilidade padrão	<p>Uma porcentagem que reflete a confiança de que o negócio será fechado com a receita especificada na data de fechamento especificada. Por padrão, a probabilidade atribuída a uma oportunidade é ajustada automaticamente com base no estágio de vendas da oportunidade. Os usuários podem sobregravar esse valor manualmente, mas, quando um usuário seleciona um novo estágio de vendas para a oportunidade, o valor do campo Porcentagem de probabilidade da oportunidade é atualizado automaticamente com o valor de probabilidade padrão do novo estágio de vendas.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> Se o recurso Atualização em massa for usado para alterar o valor do campo Estágio de vendas em um ou mais registros de oportunidade, então o valor do campo Porcentagem de probabilidade dos registros não será atualizado com a porcentagem de probabilidade padrão do novo estágio de vendas.</p>

Campo	Descrição
	<b>Importante:</b> não configure nenhum outro Estágio de vendas com probabilidades iguais a 0% ou 100 %, exceto Fechada/perdida e Fechada/ganha. A alteração de listas de opções que são usadas internamente pelo aplicativo Oracle CRM On Demand podem ter um impacto adverso na funcionalidade padrão.
Ordem	A sequência dos Estágios de vendas conforme são exibidos na lista de opções. Se você adicionar um Estágio de vendas, precisará alterar o valor de ordem para todos os Estágios de vendas. Dessa maneira, você pode se certificar que a lista suspensa Estágio de vendas nas páginas Oportunidade possuem as informações na ordem correta.
Para tradução	(Opcional) Para indicar que um nome atualizado (que não é novo) precisa ser traduzido para outros idiomas ativados pela sua empresa, marque a caixa de seleção Para tradução.
Categoria do estágio	O nome da categoria do estágio de vendas em que esse estágio se encaixa.

- 6 Salve o registro.
- 7 Para inserir o equivalente traduzido do novo estágio de vendas:
  - a Na Página de detalhe do processo de vendas, na seção Estágio de vendas, clique em Exibir lista completa.
  - b Na página Estágio de vendas, no campo Idioma de tradução, selecione o idioma.
  - c Clique no link Editar do estágio de vendas.
  - d Insira o equivalente traduzido no campo Nome de estágio de vendas e clique em Salvar.
- 8 Salve o registro.

### **Para configurar o recurso instrutor para os estágios de vendas**

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2 Na seção Gerenciamento de processo de negócios, clique no link Regras de dados e atribuição.
- 3 Na seção Metodologia de vendas, clique no link Processos de vendas.
- 4 Na lista Idioma de tradução, selecione o idioma principal de sua empresa.  
Se você não selecionar o idioma principal de sua empresa, a caixa de seleção Para tradução não será exibida e o aplicativo não indicará as condições não traduzidas adicionadas aqui.
- 5 Na página Lista de estágio de vendas, clique no link estágio de vendas (na coluna Estágio de vendas) para a qual deseja configurar as informações de instrutor.
- 6 Para tornar um campo obrigatório neste estágio de vendas:
  - a Na barra de título Campos obrigatórios adicionais, clique em Novo.
  - b Na página Editar campos obrigatórios adicionais, selecione o campo na lista.
  - c Revise as dicas para inserir valores padrão que são exibidos na tela e então insira o valor que você deseja ter como padrão (opcional).

Quando você insere um valor padrão, o valor padrão é inserido no registro apenas se o campo estiver em branco. Por exemplo, se o registro já possuir um valor de receita, especificar um valor padrão para a receita não fará com que o valor da receita salvo no registro seja substituído.

- d Salve o registro.
- 7 Para adicionar guias para o estágio de vendas para que os seus funcionários revise, como objetivos e marcos a serem atingidos neste estágio.
- a Na barra de título Etapas do instrutor do processo, clique em Novo.
- b Na página Edição de etapa do instrutor do processo, insira um número para indicar a sequência das informações a serem exibidas.
- Quando os funcionários clicam no botão Instrutor de seus registros de oportunidade, eles podem visualizar as 10 primeiras subetapas. Se você adicionar mais de 10, os funcionários podem ver a lista completa clicando no link Exibir lista completa.
- c Para marcar a informação para tradução, marque a caixa de seleção Para tradução.
- d Salve o registro.
- Quando os funcionários clicam no botão Instrutor de seus registros de oportunidade para um registro de oportunidade com esse estágio de vendas, estas informações são exibidas em suas páginas Instrutor do processo de vendas.
- 8 Para inserir um anexo ou uma URL para que os funcionários acessem os recursos apropriados para o estágio de vendas.
- a Na barra de título Recursos úteis, clique em Adicionar anexo ou Adicionar URL.
- b Na página Edição de anexo ou Edição de URL, insira as informações.
- c Salve o registro.
- Quando os funcionários clicam no botão Instrutor de seus registros de oportunidade, a lista de anexos ou URLs vinculados a esse estágio de vendas é exibido em suas páginas Instrutor do processo de vendas.
- 9 Para definir as tarefas que são criadas automaticamente quando os funcionários atualizam o estágio de vendas:
- a Na barra de título Tarefas automatizadas, clique em Novo.
- b Na página Edição de tarefas automatizadas, insira as informações.
- As informações configuradas aqui servem como um modelo para cada tarefa. A nova tarefa criada está vinculada a essa oportunidade, por isso é exibida na página Oportunidade - Detalhe e nas listas de atividade apropriadas.
- OBSERVAÇÃO:** Você deve inserir um número no campo Prazo para indicar quantos dias depois da criação da tarefa ela vence. Por exemplo, se a tarefa for criada no dia 6 de dezembro e você inseriu 10 como Prazo, a tarefa é exibida na lista de tarefa do funcionário com vencimento para o dia 16 de dezembro.
- Para Proprietário, o seguinte comportamento se aplica:
- A tarefa é criada para cada usuário que possui a função selecionada.
  - Se nenhum usuário atender à função da equipe da conta, a tarefa será atribuída ao proprietário da oportunidade.
- OBSERVAÇÃO:** Para obter informações sobre como os modos de propriedade de registro afetam a propriedade de tarefas geradas automaticamente, consulte [Modos de propriedade de registro e tarefas geradas automaticamente \(na página 1539\)](#).
- c Salve o registro.

## Personalizando a lista do setor da sua empresa

O campo Setor é um campo da lista de opções em um número de tipos de registro, incluindo os tipos de registro Conta, Aplicativo, Lead e Parceiro. É utilizado para rastrear o tipo de negócio associado ao registro. É possível adicionar e remover setores, ou alterar o nome de exibição dos setores na lista, o que permite alterar a lista de opções do setor para corresponder à nomenclatura utilizada por sua empresa.

**OBSERVAÇÃO:** o número de setores que você pode adicionar à lista não é limitado. No entanto, somente os primeiros 300 setores ativos na lista estão disponíveis para os usuários selecionarem na lista de opções dos valores no campo Setor em uma página de detalhe do registro. Os valores do setor são classificados na ordem crescente do código ASCII, o que significa que a ordem de classificação faz diferenciação entre maiúsculas e minúsculas. Os valores que iniciam com um número aparecem primeiro, seguidos pelos valores que iniciam com uma letra maiúscula, seguidos pelos valores que iniciam com uma letra minúscula. Um setor está ativo quando a caixa de seleção Ativado está marcada para o mesmo.

O procedimento a seguir descreve como atualizar um setor.

#### ***Para atualizar um setor***

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Gerenciamento de processo de negócios, clique no link Regras de dados e atribuição.
- 3 Na seção Definição do setor, clique no link Definição do setor.
- 4 Na página Edição de setor, altere as informações para o setor conforme necessário.
- 5 Salve suas alterações.

O procedimento a seguir descreve como adicionar um setor.

#### ***Para adicionar um setor***

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Gerenciamento de processo de negócios, clique no link Regras de dados e atribuição.
- 3 Na seção Definição do setor, clique no link Definição do setor.
- 4 Na página Edição de setor, no campo Idioma de tradução, selecione o idioma principal da sua empresa e, em seguida, clique em Novo.
- 5 Na nova página Edição de setor, insira as informações para o setor.
- 6 Salve suas alterações.

**OBSERVAÇÃO:** o Código SIC do setor é um dos campos da página Edição de setor. O sistema Standard Industrial Classification (SIC) é uma série de códigos numéricos que classificam todos os negócios pelo tipo de produtos ou serviços que eles disponibilizam. Negócios envolvidos na mesma atividade, qualquer que seja o tamanho ou o tipo de propriedade deles, têm o mesmo código SIC atribuído. Os códigos SIC foram desenvolvidos para facilitar a coleta, tabulação e análise de dados; e também para aprimorar a comparação de análises estatísticas.

O procedimento a seguir descreve como informar manualmente o equivalente traduzido de um setor.

#### ***Para inserir manualmente o equivalente traduzido de um setor***

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Gerenciamento de processo de negócios, clique no link Regras de dados e atribuição.
- 3 Na seção Definição do setor, clique no link Definição do setor.
- 4 Na página Edição de setor, no campo Idioma de tradução, selecione o idioma.
- 5 Insira o equivalente traduzido no campo Nome de exibição.
- 6 Salve suas alterações.

**OBSERVAÇÃO:** Na primeira vez que sua empresa é configurada no Oracle CRM On Demand, os nomes padrão e os nomes de exibição dos setores são gerados no idioma padrão da empresa. Se o idioma padrão da empresa for alterado posteriormente, os nomes de exibição dos setores aparecerão no novo idioma. No entanto, os nomes padrão dos setores continuam aparecendo no idioma padrão original da empresa.

## Controle de modificação

Como administrador, você pode controlar as modificações de tempo de execução nos tipos de registro usando o recurso de controle de modificação. Quando você ativar o recurso de controle de modificação de um tipo de registro, o Oracle CRM On Demand registra todos os eventos de alteração desse tipo de registro e grava um registro de controle de modificação na lista de eventos de controle de modificação. O Oracle CRM On Demand exclui definitivamente os registros de controle de modificação antigos sempre que ocorre uma limpeza regular dos itens excluídos. Um registro antigo é definido como um registro de 30 dias ou mais.

Os aplicativos externos integrados ao Oracle CRM On Demand, como Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales, podem usar o recurso de controle de modificação. Além disso, os aplicativos externos podem ler as entradas de controle de modificação usando os serviços Web. Para obter informações sobre como usar os serviços Web para ler as entradas de controle de modificação, consulte *Oracle Web Services On Demand Guide*.

### Tópicos relacionados

Para obter informações relacionadas sobre o recurso de controle de modificação, consulte os seguintes tópicos:

- [Ativando o recurso de controle de modificação \(na página 1711\)](#)
- [Tipos de registro rastreados \(consulte \*Record Types That Are Tracked\* na página 1712\)](#)
- [Sobre os eventos de controle de modificação \(na página 1725\)](#)
- [Exibindo a página Lista de controle de modificação \(na página 1726\)](#)
- [Informações de controle de modificação das alterações feitas nas listas de valores das listas de opções \(na página 1724\)](#)
- [Exemplos de registros de evento de controle de modificação \(na página 1728\)](#)
- [Criando registros de modificação manualmente \(na página 1731\)](#)

### Ativando o recurso de controle de modificação

Use o procedimento a seguir para ativar o recurso de controle de modificação no Oracle CRM On Demand em todos os módulos.

**Antes de começar.** Você precisa estar conectado ao Oracle CRM On Demand como administrador e sua função deve incluir o privilégio Gerenciar controle de modificação e o privilégio Gerenciar funções e acesso. Se o privilégio Gerenciar controle de modificação não estiver ativado para a função do administrador da empresa, entre em contato com o Oracle CRM On Demand Customer Care.

#### ***Para ativar o recurso de controle de modificação dos tipos de registro***

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Gerenciamento de processo de negócios, clique em Ativar controle de modificação.
- 3 Na página aberta, marque a caixa de seleção Ativar workflows de modificação para os tipos de registro (ou nomes de objeto) que você deseja controlar.

**OBSERVAÇÃO:** É possível desativar o recurso de controle de modificação de um tipo de registro desmarcando a respectiva caixa de seleção Ativar workflows de modificação.

Exiba as informações de modificação relevantes listadas na página Lista de controle de modificação acessando a página inicial Administração e clicando em Controle de modificação na seção Gerenciamento de processo de negócios.

### Tópicos relacionados

Para obter informações relacionadas sobre o recurso de controle de modificação, consulte os seguintes tópicos:

- [Controle de Modificação \(na página 1711\)](#)
- [Tipos de registro rastreados \(consulte \*Record Types That Are Tracked\* na página 1712\)](#)

- [Sobre os eventos de controle de modificação \(na página 1725\)](#)
- [Exibindo a página Lista de controle de modificação \(na página 1726\)](#)
- [Informações de controle de modificação das alterações feitas nas listas de valores das listas de opções \(na página 1724\)](#)
- [Exemplos de registros de evento de controle de modificação \(na página 1728\)](#)
- [Criando registros de modificação manualmente \(na página 1731\)](#)

## 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

Record Type in Oracle CRM On Demand User Interface	Record Type in Oracle CRM On Demand Web Services
Accreditation Team	AccreditationTeam
Activity	Activity
Activity Attachment	Attachment
Activity User	<p>User</p> <p><b>NOTE:</b> If you want to track the changes for Activity User through the Owner field or the User related information section, then you must select the Activity, Activity User, User, and Position record types for modification tracking. By selecting these four record types, Oracle CRM On Demand properly tracks the Associate, WriteRecordUpdated, and Dissociate events when users are added or removed from an activity. It also generates the PreDeleteRecord and DeleteRecord change events for the Activity User intersection table when a user is deleted from an activity.</p>
Address	<p>Address</p> <p><b>NOTE:</b> If you enable modification tracking for address records for your company and geocoding is also enabled in the company profile, then Oracle Maps Geocoder generates modification tracking entries for every address update it makes. You can track the updates that are made to the address records through the modification numbers in the associated modification tracking records for addresses.</p>
Address Location	Address
Allocation	Allocation
Allocation Book	AllocationBook
Application	Application
Application Book	ApplicationBook
Application Team	ApplicationTeam
Assessment	SalesAssessment
Assessment Value	SalesAssessmentValue
Asset	Asset

Record Type in Oracle CRM On Demand User Interface	Record Type in Oracle CRM On Demand Web Services
Auto Dealer Make	AutoDealerMakes
Auto Sales Hours	AutoSalesHours
Auto Service Hours	AutoServiceHours
Blocked Product	BlockedProduct
Book	Book
Book User	BookUser
Broker Profile	BrokerProfile
Business Plan	BusinessPlan
Business Plan Book	BusinessPlanBook
Business Plan Team	BusinessPlanTeam
Call Product Detail	ProductsDetailed
Call Product Detail Message Response	CallProdDetailMsgRsp
Call Product Detail Messaging Plan Item	CallProdDetailMsgPlanItem
Call Product Detail Messaging Plan Item Relations	CallProdDetailMsgPlnRel
Call Promotional Items Dropped	PromotionalItems
Call Sample Dropped	SampleDropped
Campaign	Campaign
Campaign Book	CampaignBook
Campaign Recipients	Recipient
Certification	Certification
Certification Book	CertificationBook
Certification Request	CertificationRequest
Certification Team	CertificationTeam

Record Type in Oracle CRM On Demand User Interface	Record Type in Oracle CRM On Demand Web Services
Claim	Claim
Contact	Contact
Contact Address	ContactAddress <b>NOTE:</b> If a user removes an address from a Contact Detail page when the company is not enabled for shared addresses, then the modification tracking functionality only tracks the Dissociate event, the WriteRecordUpdated event for the contact record, and the PreDeleteRecord event for the address record. The functionality does not track the DeleteRecord event for the address record. To identify the address removed, refer to the PreDeleteRecord event.
Contact Best Time	ContactBestTimes
Contact Book	ContactBook
Contact Interests	Interests
Contact Note	Note
Contact Portfolio	Contact
Contact Relationship	RelatedContact
Contact State License	ContactLicense
Contact Team	Team
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

Record Type in Oracle CRM On Demand User Interface	Record Type in Oracle CRM On Demand Web Services
Custom Object 02	CustomObject2
Custom Object 02 Book	CustomObject2Book
Custom Object 02 Team	Team
Custom Object 03	CustomObject3
Custom Object 03 Book	CustomObject3Book
Custom Object 03 Team	Team
Custom Object 04	CustomObject4
Custom Object 04 Book	CustomObject4Book
Custom Object 04 Team	CustomObject4Team
Custom Object 05	CustomObject5
Custom Object 05 Book	CustomObject5Book
Custom Object 05 Team	CustomObject5Team
Custom Object 06	CustomObject6
Custom Object 06 Book	CustomObject6Book
Custom Object 06 Team	CustomObject6Team
Custom Object 07	CustomObject7
Custom Object 07 Book	CustomObject7Book
Custom Object 07 Team	CustomObject7Team
Custom Object 08	CustomObject8
Custom Object 08 Book	CustomObject8Book
Custom Object 08 Team	CustomObject8Team
Custom Object 09	CustomObject9
Custom Object 09 Book	CustomObject9Book

Record Type in Oracle CRM On Demand User Interface	Record Type in Oracle CRM On Demand Web Services
Custom Object 09 Team	CustomObject9Team
Custom Object 10	CustomObject10
Custom Object 10 Book	CustomObject10Book
Custom Object 10 Team	CustomObject10Team
Custom Object 11	CustomObject11
Custom Object 11 Book	CustomObject11Book
Custom Object 11 Team	CustomObject11Team
Custom Object 12	CustomObject12
Custom Object 12 Book	CustomObject12Book
Custom Object 12 Team	CustomObject12Team
Custom Object 13	CustomObject13
Custom Object 13 Book	CustomObject13Book
Custom Object 13 Team	CustomObject13Team
Custom Object 14	CustomObject14
Custom Object 14 Book	CustomObject14Book
Custom Object 14 Team	CustomObject14Team
Custom Object 15	CustomObject15
Custom Object 15 Book	CustomObject15Book
Custom Object 15 Team	CustomObject15Team
<b>NOTE:</b> Your company might have set up additional custom objects and their child objects, which extend beyond Custom Object 15. These additional custom objects, along with their child objects, follow the same naming pattern as the preceding custom objects and their child objects.	
Damage	Damage
Deal Registration	DealRegistration

Record Type in Oracle CRM On Demand User Interface	Record Type in Oracle CRM On Demand Web Services
Deal Registration Book	DealRegistrationBook
Deal Registration Team	DealRegistrationTeam
Dealer	Dealer
Dealer Territory	ChannelPartnerTerritory
Default Book by Record Type	UserUserDefaultBookPerType
Division	Division
Event	MedEd
Event Book	MedEdBook
EventTeam	MedEdTeam
Exam	Exam
Exam Book	ExamBook
Exam Registration	ExamRegistration
Exam Team	ExamTeam
Financial Account	FinancialAccount
Financial Account Book	FinancialAccountBook
Financial Account Holder	FinancialAccountHolder
Financial Account Holding	FinancialAccountHolding
Financial Plan	FinancialPlan
Financial Plan Book	FinancialPlanBook
Financial Product	FinancialProduct
Financial Transaction	FinancialTransaction
Fund	Fund
Fund Book	FundBook

Record Type in Oracle CRM On Demand User Interface	Record Type in Oracle CRM On Demand Web Services
Fund Debits	FundDebit
Fund Item	OccamFundCredit
Fund Membership	FundPartner
Fund Participant	FundParticipantUserSharing
Fund Request	FundRequest
HCP Contact Allocation	HCPContactAllocation
HCP Contact Allocation Book	HCPContactAllocationBook
Household	Household
Household Contact	Contact
Household Team	Team
Insurance Property	InsuranceProperty
Inventory Audit Report	InventoryAuditReport
Inventory Audit Report Book	InventoryAuditReportBook
Inventory Period	InventoryPeriod
Inventory Period Book	InventoryPeriodBook
Invitee	Invitee
Involved Party	InvolvedParty
Lead	Lead
Lead Book	Book
Lead Event	LeadEvent
Lead Partner	Partner
Lead Team	LeadTeam
MDF Request	MDFRequest

Record Type in Oracle CRM On Demand User Interface	Record Type in Oracle CRM On Demand Web Services
MDF Request Book	MDFRequestBook
MDF Request Team	MDFRequestTeam
Message Response	MessageResponse
Messaging Plan	MessagePlan
Messaging Plan Book	MessagePlanBook
Messaging Plan Item	MsgPlanItem
Messaging Plan Item Relations	MsgPlanItemRelation
Objective	Objectives
Objective Book	ObjectivesBook
Objective Team	ObjectivesTeam
Opportunity	Opportunity
Opportunity Book	Book
Opportunity Competitor	Competitor
Opportunity Contact Role	OpportunityContactRole
Opportunity Event	OpportunityEvent
Opportunity Note	Note
Opportunity Partner	Partner
Opportunity Team	Team
Order	Order
Order Book	OrderBook
Order Item	OrderItem
Order Team	OrderTeam
Partner	Partner

Record Type in Oracle CRM On Demand User Interface	Record Type in Oracle CRM On Demand Web Services
Partner Book	PartnerBook
Partner Program	Program
Partner Team	PartnerTeam
Period	CRMOD_LS_Period
Picklist	Picklist (Administrative API)
Picklist Value Group	PicklistValueGroup
Plan Account	PlanAccount
Plan Contact	PlanContact
Plan Opportunity	PlanOpportunity
Policy	Policy
Policy Book	PolicyBook
Policy Holder	PolicyHolder
Portfolio	Portfolio
Portfolio Team	Team
Position	User  <b>NOTE:</b> The Position record contains the record ownership information for the Account, Contact, 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

Record Type in Oracle CRM On Demand User Interface	Record Type in Oracle CRM On Demand Web Services
Product Category	ProductCategory
Product Indication	ProductIndication
Program Book	ProgramBook
Program Membership	ProgramPartner
Quote	Quote
Related Disclaimer	RelatedDisclaimer
Revenue	Product
Sample Disclaimer	SampleDisclaimer
Sample Inventory	SampleInventory
Sample Lot	SampleLot
Sample Lot Book	SampleLotBook
Sample Request	SampleRequest
Sample Request Book	SampleRequestBook
Sample Request Item	SampleRequestItem
Sample Transaction	SampleTransaction
Sample Transaction Book	SampleTransactionBook
Service Request	ServiceRequest
Service Request Team	ServiceRequestTeam
Signature	Signature
Smart Call	Activity
Social Media	SocialMedia
Solution	Solution
Solution Book	SolutionBook

Record Type in Oracle CRM On Demand User Interface	Record Type in Oracle CRM On Demand Web Services
Special Pricing Product	SPRequestLineItem
Special Pricing Request	SPRequest
Special Pricing Request Book	SPRequestBook
Special Pricing Request Team	SPRequestTeam
Territory	Territory
Transaction Item	TransactionItem
User	User
User Division	UserDivision
User Owner	User
Vehicle	Vehicle
Vehicle Book	VehicleBook
Vehicle Financial Information	EautoFinancialDetail
Vehicle Sales History	EautoSalesHistory
Vehicle Service History	EautoServiceHistory

### Related Topics

For related information on the modification tracking feature, see the following topics:

- [Modification Tracking](#) (consulte [Controle de modificação](#) na página 1711)
- [Enabling the Modification Tracking Feature](#) (consulte [Ativando o recurso de controle de modificação](#) na página 1711)
- [About Modification Tracking Events](#) (consulte [Sobre os eventos de controle de modificação](#) na página 1725)
- [Viewing the Modification Tracking List Page](#) (consulte [Exibindo a página Lista de controle de modificação](#) na página 1726)
- [Modification Tracking Information for Changes to Lists of Values in Picklists](#) (consulte [Informações de controle de modificação das alterações feitas nas listas de valores das listas de opções](#) na página 1724)
- [Examples of Modification Tracking Event Records](#) (consulte [Exemplos de registros de evento de controle de modificação](#) na página 1728)
- [Creating Modification Records Manually](#) (consulte [Criando registros de modificação manualmente](#) na página 1731)

## Informações de controle de modificação das alterações feitas nas listas de valores das listas de opções

Este tópico descreve como você pode usar o recurso de controle de modificação para controlar as alterações feitas na lista de valores das listas de opções. Para controlar as alterações feitas nas listas de opções, ative a Lista de opções do recurso de controle de modificação e o tipo de registro que contém a lista de opções. A lista de opções está disponível como um nome de objeto na página Lista de controle de modificação. O Oracle CRM On Demand registra o nome de um tipo de registro na página Lista de controle de modificação em uma operação de criação, leitura, atualização ou exclusão na lista de opções do tipo de registro, se o recurso de controle de modificação estiver ativado para o objeto Lista de opções. A tabela a seguir descreve as colunas na página Lista de controle de modificação quando você ativa o recurso de controle de modificação para o objeto Lista de opções.

Cabeçalho da coluna	Descrição
Nome do objeto	Lista de opções.
Id do objeto	O identificador de linha do objeto que o Oracle CRM On Demand atribui, por exemplo, 1QA2-NX0XH. Este identificador é exclusivo da lista de valores associada a uma lista de opções.  Determinados campos usam a mesma lista de valores em vários objetos. Se um usuário editar algum valor na lista de valores, o Oracle CRM On Demand registrará as entradas de controle de modificação para todos os campos. Nesse caso, o identificador do objeto é o mesmo em todas essas entradas de controle de modificação.
Tipo de Registro	O nome de controle de modificação do tipo de registro cuja lista de opções é editada. É o nome do tipo de registro como aparece na página de controle de modificação quando o tipo de registro é controlado.
Nome do Campo	A tag dos serviços Web versão 2.0 do campo da lista de opções editado.

Sempre que você edita um campo da lista de opções, uma entrada aparece na página Lista de controle de modificação, mas somente se você tiver ativado o tipo de registro cujo campo da lista de opções você está editando para o recurso de controle de modificação. Uma única edição em um campo da lista de opções em um tipo de registro específico pode fazer com que várias entradas sejam registradas na página Lista de controle de modificação, pois o Oracle CRM On Demand mapeia os campos da lista de opções para os tipos de lista de valores compartilhados entre vários campos da lista de opções nos diferentes tipos de registro. O número de entradas é igual ao número de campos públicos mapeados para os tipos de lista de valores dos campos da lista de opções editados.

Por exemplo, suponhamos que você tenha uma lista de opções chamada Função da lista de opções, com um tipo de lista de valores definido como PARTY\_REL\_TYPE, e essa lista de opções também seja usada pelos seguintes tipos de registro: Parceiro da conta, Concorrente da conta, Concorrente da oportunidade, Parceiro da oportunidade. Suponhamos que a lista de opções também seja usada por dois campos nesses tipos de registro: Função e Função reversa. Se você atualizar a lista de valores de qualquer campo da lista de opções neste exemplo, o Oracle CRM On Demand criará entradas de controle de modificação separadas para todos os campos da lista de opções no exemplo.

### Restrições de controle de modificação para uma lista de valores das listas de opções

O Oracle CRM On Demand não cria eventos de controle de modificação para uma lista de valores nas listas de opções nas seguintes condições:

- O tipo de registro associado à lista de opções não está configurado para a sua empresa.

- As atualizações da lista de opções pertencem aos tipos de registro que não são ativados para o recurso de controle de modificação.
- Não é possível acessar o campo da lista de opções atualizado por meio dos serviços Web.

### Tópicos relacionados

Para obter informações relacionadas sobre o recurso de controle de modificação, consulte os seguintes tópicos:

- [Controle de Modificação \(na página 1711\)](#)
- [Ativando o recurso de controle de modificação \(na página 1711\)](#)
- [Tipos de registro rastreados \(consulte \[Record Types That Are Tracked\]\(#\) na página 1712\)](#)
- [Sobre os eventos de controle de modificação \(na página 1725\)](#)
- [Exibindo a página Lista de controle de modificação \(na página 1726\)](#)
- [Exemplos de registros de evento de controle de modificação \(na página 1728\)](#)
- [Criando registros de modificação manualmente \(na página 1731\)](#)

### Sobre os eventos de controle de modificação

A tabela a seguir lista os eventos de controle de modificação que são criados e exibidos na página Lista de controle de modificação.

Nome do evento	Descrição
Associar	Este evento indica a associação de dois registros com um relacionamento muitos-para-muitos, por exemplo, contatos e contas. Por exemplo, um evento de associação ocorre quando você adiciona um contato a um registro de conta. Da mesma forma, um evento de desassociação ocorre quando você exclui um contato de um registro de conta.
DeleteRecord	Este evento indica que um registro foi marcado para exclusão, por exemplo, quando você exclui um registro de plano de envio de mensagens. Use esse evento para rastrear a exclusão de registros.
Dissociar	Este evento indica a desassociação de dois registros que têm um relacionamento muitos-para-muitos. Por exemplo, um evento de desassociação ocorre quando você exclui um contato de um registro de conta.
MergeRecords	Este evento indica que dois registros são mesclados, por exemplo, quando um registro de Lead duplicado e seus registros filho são mesclados com um registro de Lead principal. Neste exemplo, o ID do objeto do registro mesclado resultante é o ID da linha do registro de Lead principal e o ID do objeto do registro filho é o ID da linha do registro de Lead duplicado. O evento MergeRecords é suportado para os seguintes tipos de registro: Conta, Contato, Família, Lead, Parceiro, Carteira e Solicitação de serviço.  <b>OBSERVAÇÃO:</b> O Oracle CRM On Demand não registra eventos MergeRecords separados para mesclagens de registros filho.
PreDeleteRecord	Este evento indica que um registro está prestes a ser excluído, porém, o registro pode não ser na verdade excluído.

Nome do evento	Descrição
	<b>OBSERVAÇÃO:</b> É recomendável que você não use este evento para rastrear registros excluídos. Se você pretende rastrear a exclusão de registros, use o evento DeleteRecord.
RestoreRecord	Este evento indica que um registro, anteriormente marcado para exclusão, foi restaurado, por exemplo, quando você restaura o registro do plano de envio de mensagens que anteriormente foi marcado para exclusão.
WriteRecordNew	Este evento indica que um novo registro foi salvo para um tipo de registro, por exemplo, quando você cria um novo registro de conta. Este evento também indica modificações nas listas de opções.
WriteRecordUpdated	Este evento indica que um registro existente para um tipo de registro pai ou um objeto filho foi modificado, por exemplo, quando você atualiza um registro de contato existente.

### Tópicos relacionados

Para obter informações relacionadas sobre o recurso de controle de modificação, consulte os seguintes tópicos:

- [Controle de Modificação \(na página 1711\)](#)
- [Ativando o recurso de controle de modificação \(na página 1711\)](#)
- [Tipos de registro rastreados \(consulte \[Record Types That Are Tracked\]\(#\) na página 1712\)](#)
- [Exibindo a página Lista de controle de modificação \(na página 1726\)](#)
- [Informações de controle de modificação das alterações feitas nas listas de valores das listas de opções \(na página 1724\)](#)
- [Exemplos de registros de evento de controle de modificação \(na página 1728\)](#)
- [Criando registros de modificação manualmente \(na página 1731\)](#)

### Exibindo a página Lista de controle de modificação

Este tópico descreve como exibir informações sobre o controle de modificação.

**Antes de começar.** É necessário estar conectado ao Oracle CRM On Demand como administrador e sua função deve incluir o privilégio Gerenciar controle de modificação. Se o privilégio Gerenciar controle de modificação não estiver ativado para a função do administrador da empresa, entre em contato com o Oracle CRM On Demand Customer Care.

#### **Para exibir a página Lista de controle de modificação**

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Gerenciamento de processo de negócios, clique em Controle de modificação.

A página Lista de controle de modificação é aberta e mostra uma lista com todos os registros de controle de modificação. Para obter exemplos dos registros de controle de modificação, consulte [Exemplos de registros de evento de controle de modificação \(na página 1728\)](#).

A tabela a seguir descreve a página Lista de controle de modificação.

Cabeçalho da coluna	Descrição
Nome do objeto	O nome do objeto ao qual o evento de controle se aplica, por exemplo, Contato. O nome do objeto é geralmente um nome de tipo de registro ou pode ser uma Lista de opções.
Id do objeto	O identificador de linha do objeto que o Oracle CRM On Demand atribui, por exemplo, 1QA2-NX0XH.
Nome do objeto da filial	O nome do objeto da filial ao qual o evento de controle se aplica, por exemplo, Endereço do contato. O nome do objeto da filial aparecerá somente se ele for aplicável ao evento de modificação; isto é, o objeto é modificado como uma filial de outro objeto na sua exibição, por exemplo, a modificação de um endereço em uma exibição de contato.
ID do objeto-filho	O identificador do objeto para o objeto da filial que o Oracle CRM On Demand atribui, por exemplo, 1QA2-OBA65.
Nome do evento	O nome do evento, por exemplo, WriteRecordNew, quando um novo registro é criado. Para obter informações sobre os nomes de evento, consulte as descrições de nome de evento em <a href="#">Sobre os eventos de controle de modificação (na página 1725)</a> .
Tipo de Registro	O tipo de registro para o qual um administrador faz uma alteração de configuração que aciona o controle de modificação. O campo Tipo de registro é preenchido somente para uma alteração de configuração. Um exemplo de controle de modificação para uma alteração de configuração é quando um administrador edita uma lista de valores em um campo da lista de opções. Nesse caso, o campo Tipo de registro registra o nome do objeto ao qual o campo da lista de opções editado pertence.
Nome do Campo	A tag do serviço Web versão 2.0 de um campo quando você edita uma lista de opções para esse campo. Para campos personalizados da lista de opções, a tag do serviço Web versão 2.0 é o ID de integração genérico. Esse campo é preenchido somente em edições da lista de opções.
Número da modificação	Um contador do número de vezes que o registro foi modificado. Quando um registro é inicialmente criado, o número da modificação é definido como 0 (zero) e incrementado em cada modificação feita no registro.
Modificação: data	A data (MMDDAAAA) e a hora (HH:MM:AM PM) em que o evento de modificação ocorreu.

### Tópicos relacionados

Para obter informações relacionadas sobre o recurso de controle de modificação, consulte os seguintes tópicos:

- [Controle de Modificação \(na página 1711\)](#)
- [Ativando o recurso de controle de modificação \(na página 1711\)](#)
- [Tipos de registro rastreados \(consulte \[Record Types That Are Tracked\]\(#\) na página 1712\)](#)
- [Sobre os eventos de controle de modificação \(na página 1725\)](#)

- [Informações de controle de modificação das alterações feitas nas listas de valores das listas de opções \(na página 1724\)](#)
- [Exemplos de registros de evento de controle de modificação \(na página 1728\)](#)
- [Criando registros de modificação manualmente \(na página 1731\)](#)

### Exemplos de registros de evento de controle de modificação

Este tópico fornece vários exemplos de registros de evento de controle de modificação criados pelo Oracle CRM On Demand para determinadas ações do usuário. Depois que o recurso de controle de modificação é ativado, os registros de evento são listados na página Lista de controle de modificação, conforme mostrado nos exemplos a seguir. Dependendo do tipo de ação do usuário e do relacionamento dos tipos de registro registrados, vários registros podem ser gravados como resultado de um evento. Por exemplo, se houver um relacionamento pai-filho um-para-muitos ou um relacionamento objeto-para-objeto muitos-para-muitos, vários registros poderão ser gravados.

#### Exemplo 1: registro de controle de modificação para criação de um novo registro de conta

Neste exemplo, um usuário cria um novo registro de conta. O Oracle CRM On Demand gera um registro de evento semelhante ao registro na tabela a seguir.

Nome do objeto	Id do objeto	Nome do objeto da filial	ID do objeto-filho	Nome do evento	Tipo de Registro	Nome do Campo	Número da modificação	Modificação: data
Conta	1QA2-OD54E	Nenhum	Nenhum	WriteRecordNew	Nenhum	Nenhum	0	03/26/2014 09:28 AM

#### Exemplo 2: registro de controle de modificação para atualização de um registro de conta existente

Neste exemplo, um usuário atualiza um registro de conta existente modificando um campo no registro de conta. O Oracle CRM On Demand gera um registro de evento semelhante ao registro na tabela a seguir.

Nome do objeto	Id do objeto	Nome do objeto da filial	ID do objeto-filho	Nome do evento	Tipo de Registro	Nome do Campo	Número da modificação	Modificação: data
Conta	1QA2-OD54E	Nenhum	Nenhum	WriteRecordUpdated	Nenhum	Nenhum	1	03/26/2014 09:52 AM

#### Exemplo 3: registro de controle de modificação para exclusão de um registro de conta existente

Neste exemplo, um usuário exclui um registro de conta existente. O Oracle CRM On Demand gera um registro de evento semelhante ao registro na tabela a seguir.

Nome do objeto	Id do objeto	Nome do objeto da filial	ID do objeto-filho	Nome do evento	Tipo de Registro	Nome do Campo	Número da modificação	Modificação: data
Conta	1QA2-OD54E	Nenhum	Nenhum	PreDeleteRecord	Nenhum	Nenhum	2	03/26/2014 09:58 AM
Conta	1QA2-OD54E	Nenhum	Nenhum	DeleteRecord	Nenhum	Nenhum	3	03/26/2014 10:00 AM

**Exemplo 4: registro de controle de modificação para restauração de um registro de conta marcado para exclusão**

Neste exemplo, um usuário restaura um registro marcado para exclusão antes que ele seja expurgado do Oracle CRM On Demand. O Oracle CRM On Demand gera um registro de evento semelhante ao registro na tabela a seguir.

Nome do objeto	Id do objeto	Nome do objeto da filial	ID do objeto-filho	Nome do evento	Tipo de Registro	Nome do Campo	Número da modificação	Modificação data
Conta	1QA2-OD54E	Nenhum	Nenhum	RestoreRecord	Nenhum	Nenhum	3	03/26/2014 10:03 AM

**Exemplo 5: registro de controle de modificação para associação de um registro de conta a um registro de contato**

Neste exemplo, em um registro de contato, um usuário adiciona um registro de conta existente ao registro de contato; isto é, o usuário associa o registro de conta ao registro de contato. O Oracle CRM On Demand gera um registro de evento semelhante ao registro na tabela a seguir.

Nome do objeto	Id do objeto	Nome do objeto da filial	ID do objeto-filho	Nome do evento	Tipo de Registro	Nome do Campo	Número da modificação	Modificação data
Contato	1QA2-OD635	Conta	1QA2-OD54E	Associar	Nenhum	Nenhum	0	03/26/2014 10:16 AM
Contato	1QA2-OD635	Nenhum	Nenhum	WriteRecordUpdated	Nenhum	Nenhum	1	03/26/2014 10:16 AM
Contato	1QA2-OD635	Contato da conta	1QA2-OD639	WriteRecordUpdated	Nenhum	Nenhum	1	03/26/2014 10:16 AM
Conta	1QA2-OD54E	Contato	1QA2-OD635	Associar	Nenhum	Nenhum	0	03/26/2014 10:16 AM
Conta	1QA2-OD54E	Contato	1QA2-OD635	WriteRecordUpdated	Nenhum	Nenhum	4	03/26/2014 10:16 AM
Conta	1QA2-OD54E	Nenhum	Nenhum	WriteRecordUpdated	Nenhum	Nenhum	4	03/26/2014 10:16 AM
Contato	1QA2-OD635	Conta	1QA2-OD54E	WriteRecordUpdated	Nenhum	Nenhum	4	03/26/2014 10:16 AM

**Exemplo 6: registro de controle de modificação para desassociação de um registro de conta de um registro de contato**

Neste exemplo, um usuário remove um registro de conta relacionada de um contato; isto é, o usuário desassocia o registro de conta do registro de contato. O Oracle CRM On Demand gera um registro de evento semelhante ao registro na tabela a seguir.

Nome do objeto	Id do objeto	Nome do objeto da filial	ID do objeto-filho	Nome do evento	Tipo de Registro	Nome do Campo	Número da modificação	Modificação data
Conta	1QA2-OD54E	Nenhum	Nenhum	WriteRecordUpdated	Nenhum	Nenhum	5	03/26/2014 10:35 AM
Contato	1QA2-OD635	Nenhum	Nenhum	WriteRecordUpdated	Nenhum	Nenhum	2	03/26/2014 10:35 AM
Contato	1QA2-OD635	Conta	1QA2-OD54E	Dissociar	Nenhum	Nenhum	1	03/26/2014 10:35 AM
Conta	1QA2-OD54E	Contato	1QA2-OD635	Dissociar	Nenhum	Nenhum	1	03/26/2014 10:35 AM

#### Exemplo 7: registro de controle de modificação para adição de um registro da filial a um registro de conta pai

Neste exemplo, em um registro de conta, um usuário cria um novo registro de endereço como um item relacionado; isto é, o usuário adiciona o endereço da conta como um registro da filial do registro de conta pai. O Oracle CRM On Demand gera um registro de evento semelhante ao registro na tabela a seguir.

Nome do objeto	Id do objeto	Nome do objeto da filial	ID do objeto-filho	Nome do evento	Tipo de Registro	Nome do Campo	Número da modificação	Modificação data
Conta	1QA2-OD54E	Endereço	1QA2-OD6PM	WriteRecordNew	Nenhum	Nenhum	0	03/26/2014 11:44 AM
Conta	1QA2-OD54E	Nenhum	Nenhum	WriteRecordUpdated	Nenhum	Nenhum	6	03/26/2014 11:44 AM

#### Exemplo 8: registro de controle de modificação para atualização de um registro da filial existente

Neste exemplo, em um registro de conta, um usuário atualiza um registro de endereço existente; isto é, o usuário atualiza o endereço da conta como um registro da filial do registro de conta pai. O Oracle CRM On Demand gera um registro de evento semelhante ao registro na tabela a seguir.

Nome do objeto	Id do objeto	Nome do objeto da filial	ID do objeto-filho	Nome do evento	Tipo de Registro	Nome do Campo	Número da modificação	Modificação data
Conta	1QA2-OD54E	Endereço	1QA2-OD6PM	WriteRecordUpdated	Nenhum	Nenhum	1	03/26/2014 11:51 AM

#### Exemplo 9: registro de controle de modificação para atualização de um registro da filial existente

Neste exemplo, em um registro de conta, um usuário exclui o registro de endereço existente; isto é, o usuário exclui o endereço da conta como um registro da filial do registro de conta pai. O Oracle CRM On Demand gera um registro de evento semelhante ao registro na tabela a seguir.

Nome do objeto	Id do objeto	Nome do objeto da filial	ID do objeto-filho	Nome do evento	Tipo de Registro	Nome do Campo	Número da modificação	Modificação data
Conta	1QA2-OD54E	Nenhum	Nenhum	WriteRecordUpdated	Nenhum	Nenhum	8	03/26/2014 12:00 PM
Conta	1QA2-OD54E	Endereço	1QA2-OD6PN	Nenhum	Nenhum	Nenhum	1	03/26/2014 12:00 PM

### Exemplo 10: registro de controle de modificação para atualização de um valor da lista de opções

Neste exemplo, em uma conta, um usuário atualiza uma lista de opções, ou seja, o usuário personaliza um campo da lista de opções existente chamado Prioridade em um registro de Conta, adicionando um valor chamado Indeterminado. O Oracle CRM On Demand gera um registro de evento similar ao registro na tabela a seguir.

Nome do objeto	Id do objeto	Nome do objeto da filial	ID do objeto-filho	Nome do evento	Tipo de Registro	Nome do Campo	Número da modificação	Modificação data
Lista de opções	1QA2-OD54E	Nenhum	Nenhum	WriteRecordUpdated	Conta	Prioridade	8	03/26/2014 1:00 PM

### Tópicos relacionados

Para obter informações relacionadas sobre o recurso de controle de modificação, consulte os seguintes tópicos:

- [Controle de Modificação \(na página 1711\)](#)
- [Ativando o recurso de controle de modificação \(na página 1711\)](#)
- [Tipos de registro rastreados \(consulte \[Record Types That Are Tracked\]\(#\) na página 1712\)](#)
- [Sobre os eventos de controle de modificação \(na página 1725\)](#)
- [Exibindo a página Lista de controle de modificação \(na página 1726\)](#)
- [Informações de controle de modificação das alterações feitas nas listas de valores das listas de opções \(na página 1724\)](#)
- [Criando registros de modificação manualmente \(na página 1731\)](#)

### Criando registros de modificação manualmente

Embora o recurso de controle de modificação permita que o Oracle CRM On Demand grave e controle registros de evento automaticamente, você pode criar registros de evento manualmente. Esse recurso pode ser útil se você desejar registrar eventos que são externos ao Oracle CRM On Demand.

**Antes de começar.** É necessário estar conectado ao Oracle CRM On Demand como administrador e sua função deve incluir o privilégio Gerenciar controle de modificação. Se o privilégio Gerenciar controle de modificação não estiver ativado para a função do administrador da empresa, entre em contato com o Oracle CRM On Demand Customer Care.

#### Para criar registros de modificação manualmente

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Gerenciamento de processo de negócios, clique em Controle de modificação.
- 3 Na página Lista de controle de modificação, clique em Novo.

- 4 Preencha os campos, conforme descrito na tabela a seguir, e salve o registro.

Campo	Descrição
<b>Principais informações do controle de modificação</b>	
Nome do objeto	O nome do tipo de registro ao qual o evento de controle se aplica, por exemplo, Contato. O nome do objeto é geralmente um nome de tipo de registro ou pode ser uma Lista de opções. (Obrigatório)
Id do objeto	O identificador de linha do tipo de registro, geralmente atribuído pelo Oracle CRM On Demand, por exemplo, 1QA2-NX0XH. (Obrigatório)
Nome do objeto da filial	O nome do registro filho ao qual o evento de controle se aplica, por exemplo, Endereço do contato. O nome do registro filho aparecerá somente se ele for aplicável; ou seja, o objeto é modificado como filho de outro registro na sua exibição, por exemplo, na modificação de um endereço em uma exibição de contato.
ID da linha da filial	O identificador de linha do registro filho atribuído pelo Oracle CRM On Demand, por exemplo, 1QA2-OBA65.
Nome do evento	O nome do evento, por exemplo, WriteRecordNew, quando um novo registro é criado. Consulte a tabela de descrições do nome do evento em <a href="#">Sobre os eventos de controle de modificação (na página 1725)</a> para obter mais informações sobre os possíveis nomes do evento. (Obrigatório)
Número da modificação	Um contador do número de vezes que o registro foi modificado. Quando um registro é inicialmente criado, o número de modificação é definido como 0 (zero) e incrementado em cada modificação que é feita no registro. (Obrigatório)
Tipo de Registro	O tipo de registro para o qual um administrador faz uma alteração de configuração que aciona o recurso de controle de modificação. O campo Tipo de registro é preenchido somente para uma alteração de configuração. Um exemplo de controle de modificação para uma alteração de configuração é quando um administrador edita uma lista de valores em um campo da lista de opções. Nesse caso, o campo Tipo de registro registra o nome do objeto ao qual o campo da lista de opções editado pertence.
Nome do Campo	A tag do serviço Web versão 2.0 de um campo quando você edita uma lista de opções para esse campo. Para campos personalizados da lista de opções, a tag do serviço Web versão 2.0 é o ID de integração genérico. Esse campo é preenchido somente em edições da lista de opções.
Modificação: data	A data (MMDDAAAA) e a hora (HH:MM:AM PM) em que o evento de modificação ocorreu.

### Tópicos relacionados

Para obter informações relacionadas sobre o controle de modificação, consulte os seguintes tópicos:

- [Controle de Modificação \(na página 1711\)](#)
- [Ativando o recurso de controle de modificação \(na página 1711\)](#)
- [Tipos de registro rastreados \(consulte \[Record Types That Are Tracked\]\(#\) na página 1712\)](#)

- [Sobre os eventos de controle de modificação \(na página 1725\)](#)
- [Exibindo a página Lista de controle de modificação \(na página 1726\)](#)
- [Informações de controle de modificação das alterações feitas nas listas de valores das listas de opções \(na página 1724\)](#)
- [Exemplos de registros de evento de controle de modificação \(na página 1728\)](#)

## Ferramentas de Gerenciamento de Dados

Na seção Ferramentas de gerenciamento de dados da Administração - Página inicial, é possível realizar as seguintes tarefas:

- Importar e exportar os dados da sua empresa. Para obter mais informações, consulte [Ferramentas de importação e exportação \(na página 1733\)](#).
- Exiba as solicitações de exclusão e restauração em lote. Para obter mais informações, consulte [Página Fila de Exclusão e Recuperação em Lote \(consulte Página Fila de Exclusão e Restauração em Lote na página 1983\)](#).
- Exibir solicitações de atribuição de livro em lote e solicitações de atribuição de equipe em lote. Para obter mais informações, consulte [Página Fila de Solicitação de Atribuição de Lote \(na página 1986\)](#).
- Criar e administrar as filas de evento de integração. Para obter mais informações, consulte [Sobre eventos de integração \(na página 1987\)](#).

## Ferramentas de importação e exportação

Vários utilitários estão disponíveis na página Ferramentas de importação e exportação, que ampliam os recursos de importação e exportação no Oracle CRM On Demand:

- **Assistente de Importação.** Para obter mais informações, consulte [Assistente de importação \(na página 1964\)](#).
- **Oracle Data Loader On Demand.** Para obter mais informações, consulte [Utilitário cliente do Oracle Data Loader On Demand \(consulte Utilitário cliente Oracle Data Loader On Demand na página 1976\)](#).
- **Oracle Migration Tool On Demand.** Para obter mais informações, consulte [Utilitário Cliente do Oracle Migration Tool On Demand \(consulte Utilitário cliente Oracle Migration Tool On Demand na página 1982\)](#).
- **Oracle Web Services.** Para obter mais informações, consulte [Integração dos serviços Web \(na página 1977\)](#).

Para obter mais informações sobre como escolher um método de importação apropriado, consulte 1801156.1 (ID do artigo) em My Oracle Support.

O processo de importação consiste das seguintes etapas:

- [Preparando a importação de dados \(na página 1781\)](#)
- [Importando seus Dados \(na página 1965\)](#)
- [Revisando Resultados de Importação \(consulte \[Reviewing Import Results\]\(#\) na página 1969\)](#)

Também é possível exportar dados do Oracle CRM On Demand para arquivos CSV. Para obter informações sobre exportação, clique em um dos tópicos:

- [Exportando seus Dados \(consulte \[Exportando os dados\]\(#\) na página 1971\)](#)
- [Revisando Resultados de Exportação \(consulte \[Revisando Resultados da Exportação\]\(#\) na página 1975\)](#)

### Antes de começar:

- Para importar dados, sua função deve incluir o privilégio de Administração de importação ou de Importação de marketing. O privilégio de Administração de importação permite que você importe todos os tipos de registro, enquanto o privilégio de Importação de marketing permite que você importe somente contas, contatos e leads.

- Se um usuário quiser importar até 2.000 contatos, você deve ativar o privilégio de Importação pessoal para a função do usuário. O privilégio de Importação pessoal permite maior controle sobre as importações de dados de um usuário. Para obter mais informações, consulte [Adicionando funções \(na página 1499\)](#).
- Revise toda esta seção e as lições do tutorial sobre importação de dados, que fornecem informações adicionais para a execução de importações (práticas recomendáveis).

**CUIDADO:** não é possível desfazer a importação de registros nem executar uma exclusão de registros em massa. Portanto, utilize o procedimento de importação com um arquivo de cinco a dez registros para evitar a limpeza de dados posteriormente. Se a sua empresa estiver importando um grande número de registros, participe de uma sessão de treinamento sobre importação de dados ou entre em contato com o atendimento ao cliente. Para obter informações sobre esses recursos, clique no link global [Treinamento e suporte na parte superior de cada página no Oracle CRM On Demand](#).

- Lembre-se de que não é possível importar ou exportar campos concatenados no Oracle CRM On Demand. Um campo concatenado é aquele que pode exibir os valores de vários campos, além de texto adicional. No entanto, você poderá importar e exportar os campos individuais que fazem parte dos campos concatenados.
- Para exportar dados, sua função deve incluir o privilégio Administração de exportação.

É possível importar dados de arquivos de valores separados por vírgula (CSV) para criar automaticamente registros no Oracle CRM On Demand. Cada arquivo CSV deve ser menor que 20 MB. Para reduzir o tamanho do arquivo, divida os registros em diversos arquivos ou reduza os dados excluindo colunas que você não deseja importar. É possível exibir um arquivo CSV de amostra no Oracle Data Loader On Demand Guide.

Esta tabela descreve que tipos de registros é possível criar importando-se dados e quantos registros você pode importar sempre que executa o processo de importação.

Tipo de Registro	Limite de registros para cada importação
Conta	30000
Endereço da Conta	50000
Concorrente da Conta	50000
Contato da conta	50000
Parceiro da Conta	50000
Equipe da Conta	50000
Endereço	30000
Compromisso	30000
Contato do Compromisso	50000
Usuário do Compromisso	50000
Ativo	80000
Contato (Admin.)	30000

Tipo de Registro	Limite de registros para cada importação
Endereço do Contato	50000
Equipe do Contato	50000
Campanha	50000
Destinatário da campanha	50000
Registros de Negócio	30000
Lead	30000
Controle de modificação	30000
Observação	50000
Ordem	30000
Item da Ordem	30000
Oportunidade	30000
Função de contato da oportunidade	50000
Produto da Oportunidade	80000
Equipe da Oportunidade	50000
Produto	80000
Categoria do produto	30000
Propriedade	30000
Perfil Social	30000
Solução	50000
Solicitação de serviço	30000
Tarefa	30000
Contato da tarefa	50000

Tipo de Registro	Limite de registros para cada importação
Usuário da tarefa	50000
Usuário	500
Veículo - Contato	50000

Dependendo das soluções setoriais implementadas que você possui, os seguintes registros podem estar disponíveis para importação:

Tipo de Registro	Limite de registros para cada importação
Alocação	30000
Aplicativo	30000
Produto Bloqueado	30000
Plano de negócios	30000
Demanda	30000
Licença do Estado do Contato	30000
Cobertura	30000
Objetos Personalizados	30000
Dano	30000
Concessionária	80000
Registro de Negócio	30000
Evento	30000
Conta Financeira	30000
Titular da Conta Financeira	30000
Investimento da Conta Financeira	30000
Plano financeiro	30000
Produto Financeiro	30000

Tipo de Registro	Limite de registros para cada importação
Transação financeira	30000
Alocações de Contato HCP	30000
Relatório de Auditoria do Estoque	30000
Período do Estoque	30000
Parte Envolvida	30000
Propriedade do Seguro	30000
Solicitação MDF	30000
Plano de envio de mensagens	30000
Item do Plano de Envio de Mensagens	30000
Relação do item do plano de mensagem	30000
Resposta à Mensagem	30000
Objetivo	30000
Parceiro	30000
Programa de Parceria	30000
Conta do Plano	30000
Contato do Plano	30000
Oportunidade do Plano	30000
Apólice	30000
Titular da Apólice	30000
Carteira	30000
Tabela de preços	30000
Item de linha da tabela de preços	30000

Tipo de Registro	Limite de registros para cada importação
Amostra de Isenção de Responsabilidade	30000
Estoque de Amostra	30000
Lote de amostra	30000
Transação de Amostra	30000
Assinatura	30000
Produto com Preço Especial	30000
Solicitação de Preços Especiais	30000
Item da Transação	30000
Veículo	80000

## Sobre países e mapeamento de endereços

A tabela a seguir mostra:

- Valores da lista de opções para o campo País em Oracle CRM On Demand

Os valores da lista de opções para o campo País em Oracle CRM On Demand não podem ser editados. Para capturar todos os dados durante a importação dos seus arquivos, verifique se seus países correspondem exatamente aos nomes permitidos, inclusive quanto à pontuação e à capitalização. Caso contrário, as informações não serão importadas.

**OBSERVAÇÃO:** como os valores da lista de opções País têm um limite de 30 caracteres, alguns nomes que excedem esse limite são truncados na lista de opções.

- Mapeamentos para endereços por país

Ao importar seus dados, é necessário configurar colunas para cada um dos campos de endereço que o Oracle CRM On Demand utiliza. A tabela a seguir mostra como você deve mapear os campos de endereço de cada país para os campos apropriados no Oracle CRM On Demand. O mapeamento correto garante que você capturará todos os dados nos arquivos dentro dos campos corretos no aplicativo.

**OBSERVAÇÃO:** além os estados soberanos, a tabela a seguir inclui outras entradas, tal como dependências, territórios estrangeiros e regiões de estados soberanos. Por exemplo, a Ilha de Man é uma dependência da Coroa britânica, e Esvabarda é uma região da Noruega.

País (valores não editáveis)	Nº de campos	ADDR	ADDR2	ADDR3	CITY	COUNTY	STATE	ZIP	PROVINCE
EUA	8	Rua/ número	Endereço 2	Endereço 3	Cidade	Município	EUA - Estado	CEP	

País (valores não editáveis)	Nº de campos	ADDR	ADDR2	ADDR3	CITY	COUNTY	STATE	ZIP	PROVINCE
Afeganistão	6	Endereço 1	Endereço 2		Cidade			CEP	Província
Ilhas Åland	5	Rua/número	Endereço 2					CEP	Ilha
Albânia	6	Endereço 1	Endereço 2		Cidade			CEP	Província
Argélia	5	Rua/número	Endereço 2		Cidade			CEP	
Samoa Americana	6	Endereço 1	Endereço 2		Cidade			CEP	Província
Andorra	5	Rua/número	Endereço 2		Cidade			CEP	
Angola	4	Rua/Número	Endereço 2		Cidade				
Anguilla	6	Endereço 1	Endereço 2		Cidade			CEP	Província
Antígua e Barbuda	4				Cidade	Caixa postal			Ilha
Argentina	7	Rua/número	Endereço 2	Endereço 3	Cidade			CEP	Província
Armênia	5	Rua/Número	Endereço 2		Cidade			CEP	
Aruba	5	Rua/número	Endereço 2	Floor	Cidade				
Ilha de Ascensão	6	Endereço 1	Endereço 2		Cidade			CEP	Província
Austrália	6	Rua/número	Endereço 2	Endereço 3	Cidade			CEP	Estado
Áustria	5	Rua/Número	Endereço 2		Cidade			CEP	

País (valores não editáveis)	Nº de campos	ADDR	ADDR2	ADDR3	CITY	COUNTY	STATE	ZIP	PROVINCE
Azerbaijão	5	Rua/ Número	Endereço 2		Cidade			CEP	
Bahamas	6	Endereço 1	Endereço 2		Cidade			Código da ilha	Ilha
Bahrein	5	Rua/ número	Endereço 2		Cidade			CEP	
Bangladesh	5	Rua/ Número	Endereço 2		Cidade			CEP	
Barbados	6	Endereço 1	Endereço 2		Cidade			CEP	Província
Bielorrússia	6	Rua/ Número	Endereço 2		Cidade	Código de classificação		CEP	
Bélgica	6	Rua/ Número	Endereço 2		Cidade	Código de classificação		CEP	
Belize	5	Rua/ número	Endereço 2	Floor	Cidade				
Benin	4				Cidade	Código de classificação		Caixa postal	
Bermuda	5	Rua/ número	Endereço 2		Cidade			CEP	
Butão	6	Endereço 1	Endereço 2		Cidade			CEP	Província
Bolívia	4	Rua/ Número	Endereço 2		Cidade				
Bonaire, Santo Eustáquio, e Saba	5	Endereço 1	Endereço 2		Cidade				Ilha
Bósnia e Herzegovina	5	Rua/ Número	Endereço 2		Cidade			CEP	

País (valores não editáveis)	Nº de campos	ADDR	ADDR2	ADDR3	CITY	COUNTY	STATE	ZIP	PROVINCE
Botsuana	3				Cidade	Caixa postal			
Ilha Bouvet	6	Endereço 1	Endereço 2		Cidade			CEP	Província
Brasil	7	Rua/ Número	Endereço 2	Floor	Cidade			CEP	Estado
Território Britânico do Oceano Índico	6	Endereço 1	Endereço 2		Cidade			CEP	Província
Brunei Darussalam	5	Rua/ número	Endereço 2		Cidade			CEP	
Bulgária	5	Rua/ Número	Endereço 2		Cidade			CEP	
Burkina Fasso	4				Cidade	Código de classificação		Caixa postal	
Burundi	3				Cidade	Caixa postal			
Cabo Verde	4	Rua/ Número	Endereço 2		Cidade				
Camboja	6	Endereço 1	Endereço 2		Cidade			CEP	Província
Camarões	3				Cidade	Caixa postal			
Canadá	6	Rua/ número	Endereço 2		Cidade			CEP	Província
Ilhas Cayman	6	Endereço 1	Endereço 2		Cidade			CEP	Província
República Centro-Africana	3				Cidade	Caixa postal			
Chade	3				Cidade	Caixa postal			

País (valores não editáveis)	Nº de campos	ADDR	ADDR2	ADDR3	CITY	COUNTY	STATE	ZIP	PROVINCE
Ilhas do Canal	6	Endereço 1	Endereço 2		Cidade			CEP	Província
Chile	7	Rua/ Número	Endereço 2	Floor	Cidade	Comuna		CEP	Província
China	7	Rua/ número	Endereço 2	Distrito	Cidade			CEP	Província
Ilha Christmas	6	Endereço 1	Endereço 2		Cidade			CEP	Província
Ilhas Cocos (Keeling)	6	Endereço 1	Endereço 2		Cidade			CEP	Província
Colômbia	7	Rua/ Número	Endereço 2	Floor	Cidade	Código de classificação			Província
Congo	3	Rua/ Número			Cidade				
Congo, República Democrática do	5	Rua/ Número			Cidade	Código de classificação		Caixa postal	
Ilhas Cook	6	Endereço 1	Endereço 2		Cidade			CEP	Província
Costa Rica	7	Rua/ Número	Endereço 2	Floor	Cidade			CEP	Província
Costa do Marfim	5	Rua/ Número			Cidade	Código de classificação		Caixa postal	
Croácia	5	Rua/ Número	Endereço 2		Cidade			CEP	
Cuba	4	Rua/ Número			Cidade			Código Postal	
Curaçao	6	Endereço 1	Endereço 2		Cidade			CEP	Província

País (valores não editáveis)	Nº de campos	ADDR	ADDR2	ADDR3	CITY	COUNTY	STATE	ZIP	PROVINCE
Chipre	5	Rua/ número	Endereço 2		Cidade			CEP	
República Tcheca	6	Rua/ Número	Endereço 2		Cidade	Código de classificação		CEP	
Dinamarca	6	Rua/ Número	Endereço 2		Cidade	Código de classificação		CEP	
Djibuti	3				Cidade	Caixa postal			
Dominica	6	Endereço 1	Endereço 2		Cidade			CEP	Província
República Dominicana	6	Rua/ número	Endereço 2		Cidade			CEP	Província
Equador	7	Endereço 1	Endereço 2	Floor	Cidade			CEP	Província
Egito	6	Endereço 1		Distrito	Cidade			CEP	Província
El Salvador	5	Rua/ Número			Cidade			CEP	Província
Guiné Equatorial	3				Cidade	Caixa postal			
Eritreia	3	Rua/ Número			Cidade				
Estônia	5	Rua/ Número	Endereço 2		Cidade			CEP	
Suazilândia	4				Cidade	Caixa postal		CEP	
Etiópia	3				Cidade	Caixa postal			
Ilhas Falkland (Malvinas)	3	Rua/ Número			Cidade			CEP	

País (valores não editáveis)	Nº de campos	ADDR	ADDR2	ADDR3	CITY	COUNTY	STATE	ZIP	PROVINCE
Ilhas Faroe	6	Endereço 1	Endereço 2		Cidade			CEP	Província
Fiji	5	Rua/ número	Endereço 2	Floor	Cidade				
Finlândia	6	Rua/ Número	Endereço 2		Cidade	Código de classificação		CEP	
França	6	Rua/ número	Endereço 2		Cidade	CEDEX - Código		CEP	
Guiana Francesa	5	Rua/ número	Endereço 2		Cidade			CEP	
Polinésia Francesa	5	Rua/ número	Endereço 2		Cidade			CEP	
Territórios Franceses do Sul	5	Rua/ número	Endereço 2		Cidade			CEP	
Gabão	3				Cidade	Caixa postal			
Gâmbia	3	Rua/ Número			Cidade				
Geórgia	5	Rua/ número	Endereço 2		Cidade			CEP	
Alemanha	5	Rua/ Número	Endereço 2		Cidade			CEP	
Gana	3				Cidade	Caixa postal			
Gibraltar	3	Rua/ Número			Cidade				
Grécia	5	Rua/ Número	Endereço 2		Cidade			CEP	
Groenlândia	5	Rua/ Número	Endereço 2		Cidade			CEP	

País (valores não editáveis)	Nº de campos	ADDR	ADDR2	ADDR3	CITY	COUNTY	STATE	ZIP	PROVINCE
Granada	6	Endereço 1	Endereço 2		Cidade			CEP	Província
Guadalupe	5	Rua/ número	Endereço 2		Cidade			CEP	
Guam	6	Endereço 1	Endereço 2		Cidade			CEP	Província
Guatemala	5	Rua/ Número			Cidade			Código Postal	Província
Guernesei	6	Rua/ número	Endereço 2	Endereço 3				CEP	Ilha
Guiné	3				Cidade	Caixa postal			
Guiné-Bissau	4	Rua/ Número			Cidade			Código Postal	
Guiana	6	Endereço 1	Endereço 2		Cidade			CEP	Província
Haiti	6	Rua/ Número	Endereço 2		Cidade	Código de classificação		CEP	
Ilhas Heard e Mc Donald	6	Endereço 1	Endereço 2		Cidade			CEP	Província
Santa Sé/ Cidade do Vaticano	6	Endereço 1	Endereço 2		Cidade			CEP	Província
Honduras	7	Rua/ Número	Endereço 2	Floor	Cidade			CEP	Província
Hong Kong	7	Rua/ número	Endereço 2	Distrito	Cidade	Endereço 4			Parte do território
Hungria	5	Rua/ Número	Endereço 2		Cidade			CEP	
Islândia	5	Rua/ Número	Endereço 2		Cidade			CEP	

País (valores não editáveis)	Nº de campos	ADDR	ADDR2	ADDR3	CITY	COUNTY	STATE	ZIP	PROVINCE
Índia	6	Rua/ número	Endereço 2		Cidade			CEP	Estado
Indonésia	5	Rua/ Número	Endereço 2		Cidade			CEP	
Irã	5	Rua/ número	Endereço 2		Cidade			CEP	
Iraque	6	Endereço 1	Endereço 2		Cidade			CEP	Província
Irlanda	6	Rua/ número	Endereço 2	Endereço 3	Cidade	Município		Eircode	
Ilha de Man	7	Rua/ número	Endereço 2	Endereço 3	Cidade	Município		CEP	
Israel	5	Rua/ número	Endereço 2		Cidade			CEP	
Itália	6	Rua/ Número	Endereço 2		Cidade			CEP	Província
Jamaica	6	Rua/ número	Endereço 2		Cidade	Código de classificação			Comunidade
Japão	6	Número/ Rua/ Quadra	Ku		ShiGun			CEP	Prefeitura
Jersey	5	Rua/ Número	Endereço 2					CEP	Comunidade
Jordânia	5	Rua/ número	Endereço 2		Cidade			CEP	
Cazaquistão	4	Endereço 1			Cidade			CEP	
Quênia	4				Cidade	Caixa postal		CEP	
Quiribáti	4	Endereço 1			Cidade				Ilha

País (valores não editáveis)	Nº de campos	ADDR	ADDR2	ADDR3	CITY	COUNTY	STATE	ZIP	PROVINCE
República Democrática da Coreia	5	Rua/ número	Endereço 2		Cidade			CEP	
Coreia, República da	6	Endereço 1	Endereço 2		Cidade			CEP	Província
Kosovo	6	Rua/ Número	Endereço 2	Distrito	Cidade			CEP	
Kuait	6	Rua/ Número	Endereço 2		Cidade	Município		CEP	
Quirguistão	6	Rua/ Número	Endereço 2		Cidade	Código de classificação		CEP	
Laos, República Democrática Popular do	5	Rua/ número	Endereço 2		Cidade			CEP	
Letônia	5	Rua/ Número			Cidade	Código de classificação		CEP	
Líbano	6	Endereço 1	Endereço 2		Cidade			CEP	Província
Lesoto	3				Cidade	Caixa postal			
Libéria	6	Rua/ Número	Endereço 2		Cidade	Código de classificação		CEP	
Líbia	5	Rua/ número	Endereço 2	Floor	Cidade				
Liechtenstein	5	Rua/ Número	Endereço 2		Cidade			CEP	
Lituânia	4	Rua/ Número			Cidade			Código Postal	
Luxemburgo	5	Rua/ número	Endereço 2		Cidade			CEP	

País (valores não editáveis)	Nº de campos	ADDR	ADDR2	ADDR3	CITY	COUNTY	STATE	ZIP	PROVINCE
Macau	6	Endereço 1	Endereço 2		Cidade			CEP	Província
Macedônia	6	Rua/ Número	Endereço 2		Cidade	Código de classificação		CEP	
Madagascar	5	Rua/ Número	Endereço 2		Cidade			CEP	
Malauí	3				Cidade	Caixa postal			
Malásia	7	Rua/ número	Endereço 2	Endereço 3	Cidade			CEP	Estado
Maldivas	5	Rua/ número	Endereço 2		Cidade			CEP	
Mali	5	Rua/ número	Endereço 2	Floor	Cidade				
Malta	6	Rua/ número	Endereço 2		Cidade			CEP	Ilha
Ilhas Marshall	6	Rua/ número	Endereço 2		Cidade			CEP	Estado
Martinica	5	Rua/ número	Endereço 2		Cidade			CEP	
Mauritânia	3				Cidade	Caixa postal			
Ilhas Maurício	3	Rua/ Número			Cidade				
Maiote	5	Rua/ número	Endereço 2		Cidade			CEP	
México	8	Rua/ Número	Endereço 2	Floor	Cidade	Colônia/ Seção		CEP	Estado
Micronésia	6	Endereço 1	Endereço 2		Cidade			CEP	Província

País (valores não editáveis)	Nº de campos	ADDR	ADDR2	ADDR3	CITY	COUNTY	STATE	ZIP	PROVINCE
Moldávia, República da	5	Rua/ Número	Endereço 2		Cidade			CEP	
Mônaco	5	Rua/ número	Endereço 2		Cidade			CEP	
Mongólia	5	Rua/ Número	Endereço 2		Cidade			CEP	
Montenegro	6	Endereço 1	Address2		Cidade			CEP	Província
Montserrat	6	Endereço 1	Endereço 2		Cidade			CEP	Província
Marrocos	5	Rua/ número	Endereço 2		Cidade			CEP	
Moçambique	4	Rua/ Número			Cidade			Código Postal	
Myanmar	5	Endereço 1			Cidade	Distrito		CEP	
Namíbia	3				Cidade	Caixa postal			
Nauru	3			Distrito		Caixa postal			
Nepal	5	Rua/ Número	Endereço 2		Cidade			CEP	
Holanda	5	Rua/ Número	Endereço 2		Cidade			CEP	
Antilhas Holandesas	5	Endereço 1	Endereço 2		Cidade				Ilha
Nova Caledônia	5	Rua/ número	Endereço 2		Cidade			CEP	
Nova Zelândia	6	Rua/ número	Endereço 2	Distrito	Cidade			CEP	

País (valores não editáveis)	Nº de campos	ADDR	ADDR2	ADDR3	CITY	COUNTY	STATE	ZIP	PROVINCE
Nicarágua	6	Rua/ Número	Endereço 2		Cidade			CEP	Província
Nigéria	3				Cidade	Caixa postal			
Nigéria	6	Endereço 1	Endereço 2		Cidade			CEP	Província
Niue	3				Cidade	Caixa postal			
Ilha Norfolk	6	Rua/ número	Endereço 2		Cidade			CEP	Estado
Ilhas Marianas do Norte	6	Rua/ número	Endereço 2		Cidade			CEP	Estado
Noruega	6	Rua/ Número	Endereço 2		Cidade	Código de classificação		CEP	
Omã	4				Cidade	Caixa postal		CEP	Região
Paquistão	6	Rua/ número	Endereço 2	Endereço 3	Cidade			CEP	
Palau	6	Rua/ número	Endereço 2		Cidade			CEP	Estado
Palestina, Estado da	6	Endereço 1	Endereço 2		Cidade			CEP	Província
Panamá	5	Endereço 1			Cidade	Código de classificação			Província
Papua Nova Guiné	3				Cidade				Província
Paraguai	4	Rua/ Número	Endereço 2		Cidade				
Peru	8	Rua/ Número	Endereço 2		Cidade	Código de classificação			Província

País (valores não editáveis)	Nº de campos	ADDR	ADDR2	ADDR3	CITY	COUNTY	STATE	ZIP	PROVINCE
Filipinas	7	Rua/ Número	Endereço 2	Distrito	Cidade			CEP	Província
Pitcairn	2	Rua/ Número							
Polónia	5	Rua/ Número			Cidade			CEP	
Portugal	7	Rua/ Número	Endereço 2	Floor	Cidade			CEP	Província
Porto Rico	5	Endereço 1			Cidade	URB		CEP	
Catar	6		Address2		Cidade	Município		CEP	Caixa postal
Reunião	5	Rua/ número	Endereço 2		Cidade			CEP	
Romênia	5	Rua/ Número	Endereço 2		Cidade			CEP	
Federação Russa	6	Rua/ Número	Endereço 2		Cidade	Código de classificação		CEP	
Ruanda	3				Cidade	Caixa postal			
Samoa	6	Rua/ número	Endereço 2		Cidade			CEP	Estado
San Marino	6	Rua/ Número	Endereço 2		Cidade	Código de classificação		CEP	
São Tomé e Príncipe	5	Rua/ número	Endereço 2	Floor	Cidade				
Arábia Saudita	5	Rua/ número	Endereço 2		Cidade			CEP	
Senegal	3	Rua/ Número			Cidade				

País (valores não editáveis)	Nº de campos	ADDR	ADDR2	ADDR3	CITY	COUNTY	STATE	ZIP	PROVINCE
Sérvia	6	Endereço 1	Endereço 2		Cidade			CEP	Província
Seicheles	4				Cidade	Caixa postal			Ilha
Serra Leoa	5	Rua/ número	Endereço 2	Floor	Cidade				
Cingapura	5	Rua/ Número	Endereço 2		Cidade			CEP	
Sint Maarten (Alemã)	5	Endereço 1	Endereço 2		Cidade				Ilha
Eslováquia	6	Rua/ Número	Endereço 2		Cidade	Código de classificação		CEP	
Eslovênia	5	Rua/ Número	Endereço 2		Cidade			CEP	
Ilhas Salomão	5				Cidade	Caixa postal		Código da ilha	Ilha
Somália	6	Endereço 1	Endereço 2		Cidade			CEP	Província
África do Sul	5	Rua/ número	Endereço 2		Cidade			CEP	
Ilhas Geórgia do Sul/ Sandwich do Sul	6	Endereço 1	Endereço 2		Cidade			CEP	Província
Sudão do Sul	4	Rua/ número			Cidade	Caixa postal		CEP	
Espanha	7	Rua/ Número	Endereço 2	Floor	Cidade			CEP	Província
Sri Lanka	5	Rua/ número	Endereço 2		Cidade			CEP	
São Bartolomeu	6	Rua/ número	Endereço 2		Cidade	CEDEX - Código		CEP	

País (valores não editáveis)	Nº de campos	ADDR	ADDR2	ADDR3	CITY	COUNTY	STATE	ZIP	PROVINCE
Santa Helena	6	Endereço 1	Endereço 2		Cidade			CEP	Província
São Cristóvão e Névis	5	Endereço 1	Endereço 2		Cidade				Ilha
Santa Lúcia	5	Rua/número	Endereço 2	Floor	Cidade				
São Martinho (Francês)	6	Rua/número	Endereço 2		Cidade	CEDEX - Código		CEP	
São Pedro e Miquelon	5	Rua/número	Endereço 2		Cidade			CEP	
São Vicente e Granadinas	5	Rua/número	Endereço 2	Floor	Cidade				
Sudão	4				Cidade	Caixa postal		CEP	
Suriname	3	Rua/Número			Cidade				
Ilhas Svalbard e Jan Mayen	6	Endereço 1	Endereço 2		Cidade			CEP	Província
Suécia	5	Rua/Número	Endereço 2		Cidade			CEP	
Suíça	5	Rua/Número	Endereço 2		Cidade			CEP	
República Árabe da Síria	3	Rua/Número			Cidade				
Taiwan (Província da China)	5	Rua/número	Endereço 2		Cidade			CEP	
Tajiquistão	5	Rua/Número	Endereço 2		Cidade			CEP	
República Unida da Tanzânia	3				Cidade	Caixa postal			

País (valores não editáveis)	Nº de campos	ADDR	ADDR2	ADDR3	CITY	COUNTY	STATE	ZIP	PROVINCE
Tailândia	7	Endereço 1	Endereço 2	Endereço 3	Cidade			CEP	Província
Timor-Leste	5	Rua/ Número	Endereço 2		Cidade			CEP	
Togo	3				Cidade	Caixa postal			
Tokelau	6	Endereço 1	Endereço 2		Cidade			CEP	Província
Tonga	4				Cidade	Caixa postal			Ilha
Trinidad e Tobago	5	Rua/ número	Endereço 2	Floor	Cidade				
Tunísia	5	Rua/ Número	Endereço 2		Cidade			CEP	
Turquia	5	Rua/ Número	Endereço 2		Cidade			CEP	Região
Turcomenistão	4	Rua/ número			Cidade			CEP	
Ilhas Turks e Caicos	6	Endereço 1	Endereço 2		Cidade			CEP	Província
Tuvalu	4				Cidade	Caixa postal			Ilha
Uganda	3				Cidade	Caixa postal			
Ucrânia	5	Endereço 1	Endereço 2		Cidade			CEP	
União das Comores	3				Cidade	Caixa postal			
Emirados Árabes Unidos	6		Endereço 2		Cidade	Caixa postal		CEP	Emirados

País (valores não editáveis)	Nº de campos	ADDR	ADDR2	ADDR3	CITY	COUNTY	STATE	ZIP	PROVINCE
Reino Unido	7	Rua/ número	Endereço 2	Endereço 3	Cidade	Município		CEP	
Territórios Insulares dos Estados Unidos	6	Endereço 1	Endereço 2		Cidade			CEP	Província
Uruguai	5	Rua/ número	Endereço 2		Cidade			CEP	
Uzbequistão	6	Endereço 1	Endereço 2		Cidade			CEP	Óblast
Vanuatu	3				Cidade	Caixa postal			
Venezuela	7	Rua/ Número	Endereço 2	Floor	Cidade			CEP	Província
Vietnã	5	Rua/ número	Endereço 2		Cidade			CEP	
Ilhas Virgens Britânicas	6	Endereço 1	Endereço 2		Cidade			CEP	Província
Ilhas Virgens (EUA)	6	Rua/ número	Endereço 2		Cidade			CEP	Estado
Ilhas Wallis e Futuna	6	Endereço 1	Endereço 2		Cidade			CEP	Província
Saara Ocidental	5	Rua/ número	Endereço 2		Cidade			CEP	
Iêmen	3	Rua/ Número			Cidade				
Zâmbia	5	Rua/ número	Endereço 2		Cidade			CEP	
Zimbábue	5	Rua/ número	Endereço 2	Floor	Cidade				

### Abreviações Válidas para Estados dos EUA

Esta tabela mostra os valores da lista de opções para os estados dos EUA.

Abreviações	Nomes completos
AK	Alasca
AL	Alabama
AR	Arkansas
AZ	Arizona
CA	Califórnia
CO	Colorado
CT	Connecticut
DC	Distrito de Colúmbia
DE	Delaware
FL	Flórida
GA	Geórgia
HI	Havaí
IA	Iowa
ID	Idaho
IL	Illinois
IN	Indiana
KS	Kansas
KY	Kentucky
LA	Louisiana
MA	Massachusetts
MD	Maryland
ME	Maine
MI	Michigan

Abreviações	Nomes completos
MN	Minnesota
MO	Missouri
MS	Mississippi
MT	Montana
NC	Carolina do Norte
ND	Dakota do Norte
NE	Nebraska
NH	New Hampshire
NJ	Nova Jersey
NM	Novo México
NV	Nevada
NY	Nova York
OH	Ohio
OK	Oklahoma
OR	Oregon
PA	Pensilvânia
PR	Porto Rico
RI	Rhode Island
SC	Carolina do Sul
SD	Dakota do Sul
TN	Tennessee
TX	Texas
UT	Utah

Abreviações	Nomes completos
VA	Virgínia
VT	Vermont
WA	Washington
WI	Wisconsin
WV	Virgínia Ocidental
WY	Wyoming

### Abreviações Válidas para Territórios dos EUA

Esta tabela mostra os valores da lista de opções para os territórios dos EUA.

Abreviações	Nomes completos
AS	Samoa Americana
FM	Estados Federados da Micronésia
GU	Guam
MH	Ilhas Marshall
MP	Ilhas Marianas do Norte
PW	Palau
UM	Territórios Insulares dos Estados Unidos
VI	Ilhas Virgens (EUA)

### Códigos de correspondência válidos para os EUA

Esta tabela mostra os três códigos oficiais de estados para destinatários de correspondência militar dos EUA.

Abreviações	Descrição
AE (códigos postais 09xxx)	Forças Armadas - Europa. Este termo inclui Canadá, Oriente Médio e África.
AK (códigos postais 962xx - 966xx)	Forças Armadas - Pacífico.

Abreviações	Descrição
AA (códigos postais 340xx)	Forças Armadas - Américas. Este termo inclui Américas do Sul e Central.

### Abreviações válidas para província/território no Canadá

Esta tabela mostra as abreviações oficiais para províncias canadenses (campos de texto).

Abreviações	Nomes completos
AB	Alberta
BC	Colúmbia Britânica
MB	Manitoba
NB	New Brunswick
NL	Terra Nova e Labrador
NS	Nova Scotia
NT	Territórios do Noroeste
NU	Nunavut
ON	Ontário
PE	Ilha Príncipe Edward
QC	Quebec
SK	Saskatchewan
YT	Yukon

### Sobre duplicidades de registro e IDs externos

Ao importar registros, é possível escolher uma das opções a seguir para manipular registros duplicados:

- Não importando o registros duplicados
- Substituindo os registros existentes

**OBSERVAÇÃO:** a opção de substituição não está disponível ao importar o Usuário de Atribuição, o Usuário da Tarefa e a Observação. Novos registros são sempre criados para esses tipos de registros.

- Por meio da criação de registros adicionais para as duplicações (somente Contatos, Leads, Compromissos e Tarefas)

Se você optar por substituir os registros existentes ao importar seus dados, o Oracle CRM On Demand detectará se o registro em seu arquivo de importação é uma duplicidade de um registro existente no Oracle CRM On

Demand, através da verificação de valores nos campos que são usados para verificar registros duplicados. Se seu registro estiver duplicado, o Oracle CRM On Demand atualizará os campos no registro existente no Oracle CRM On Demand com os valores do registro que você importar, com exceção dos campos que são usados para verificar registros duplicados.

Em muitos tipos de registros, você pode usar o campo ID externo ou um conjunto de campos predefinidos para verificar se o registro em seu arquivo de importação é uma duplicidade de um registro existente no Oracle CRM On Demand. Se você usar o ID externo como o campo para verificar registros duplicados, então quando um registro duplicado for encontrado, todos os campos do registro no Oracle CRM On Demand serão atualizados, com exceção do campo ID externo. Da mesma forma, se você usar o conjunto de campos predefinidos para verificar registros duplicados, todos os campos diferentes dos campos de verificação de duplicidades serão atualizados no registro do Oracle CRM On Demand.

Se você usar o conjunto de campos predefinido para verificar se o registro no arquivo de importação é uma duplicidade de um registro existente, o Oracle CRM On Demand verificará o valor em todos os campos predefinidos para determinar se o registro é um registro duplicado. Se os valores em todos os campos predefinidos no arquivo CSV corresponderem exatamente aos valores em todos os campos correspondentes em um registro existente, o registro será um registro duplicado. Por exemplo, suponha que você importe o registro de um contato, e os valores nos campos Nome, Sobrenome, Nº de telefone comercial e E-mail correspondam aos valores em um registro existente. O registro que você está importando será, então, considerado um registro duplicado. No entanto, se os valores nos campos Nome, Sobrenome e E-mail corresponderem a um registro existente, mas o campo Nº de telefone comercial estiver em branco no seu arquivo CSV e não estiver em branco no registro existente, o registro no arquivo CSV não será considerado um registro duplicado.

Por exemplo, no tipo de registro Conta, você pode usar o campo ID externo ou uma combinação de campos Nome da conta e Localização para verificar registros duplicados. Se o registro em seu arquivo for um registro duplicado, o registro existente no Oracle CRM On Demand é atualizado com os dados de seu arquivo de importação como segue:

- Se você usou o campo ID externo para verificar as duplicidades, todos os campos diferentes do campo ID externo serão atualizados no registro do Oracle CRM On Demand.
- Se você usou os campos Nome da conta e Localização para verificar registros duplicados, todos os campos diferentes dos campos Nome da conta e Localização serão atualizados no registro do Oracle CRM On Demand.

### **Para atualizar os registros**

- 1 Configure o arquivo CSV de importação com uma coluna para os IDs externos ou para todos os campos de verificação duplicados para o tipo de registro.
- 2 Verifique se os IDs externos ou os valores do campo de verificação duplicados são exatamente iguais aos valores dos registros existentes. Se você estiver usando IDs externos, cada um deverá ser exclusivo no sistema para que a atualização funcione.
- 3 Inclua pelo menos todos os campos obrigatórios no arquivo CSV de importação.
- 4 Selecione a opção Sobregravar reg. existentes na Etapa 1 do assistente de importação.
- 5 Certifique-se de mapear o campo ID externo ou todos os campos de verificação de duplicidades na etapa Mapeamento de campo do assistente de importação.
- 6 Conclua todas as etapas do assistente de importação para importar os dados.

Quando você usa o assistente de importação para atualizar registros, apenas os campos mapeados na etapa de Mapeamento de campo são substituídos. Portanto, caso você possua campos que não precisem ser atualizados e não sejam necessários para a verificação de duplicidades, não será necessário mapeá-los.

Se houver IDs externos e eles tiverem sido mapeados durante o processo de importação, o aplicativo os usará para determinar se um registro é uma duplicidade. Quando você importa outros tipos de registro, pode usar

esses IDs externos como referências para que as associações sejam encaminhadas para o Oracle CRM On Demand.

Por exemplo, se você possuir uma coluna `account_id` no arquivo `account.csv`, mapeie-a para ID externo exclusivo no Oracle CRM On Demand. Quando você importa contatos, se o arquivo `contacts.csv` contiver uma coluna `contact_id` (o ID exclusivo do contato) e uma coluna `account_id` (uma referência aos IDs no arquivo `account.csv`), deverá mapear `contact_id` para ID externo exclusivo e `account_id` para ID externo da conta. Durante o processo de importação, o aplicativo verifica o campo `account_id` em cada registro de contato para determinar a conta existente e vinculá-la ao contato.

Se não houver IDs externos ou se eles não forem mapeados no arquivo para os campos de ID externo no aplicativo, este determinará as duplicidades comparando determinados campos. A tabela a seguir lista os campos usados para a determinação de duplicidades de registro.

Registros deste tipo	Serão duplicidades se estes campos forem correspondentes
Conta	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nome da conta e localização OU</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Endereço da Conta	Conta, endereço e tipo de endereço
Livro contábil	Conta e livro
Contato da conta	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nome da conta e Nome completo do contato OU</li> <li>■ ID externo da conta e ID externo do contato (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>■ ID da conta e ID do contato (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Equipe da Conta	Conta e usuário
Credencial	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nome OU</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Solicitação de Credencial	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ ID OU</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>

Registros deste tipo	Serão duplicidades se estes campos forem correspondentes
Endereço	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nome do Endereço OU</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Alocação	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Produto, tipo, proprietário e data de início OU</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Aplicativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nome OU</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Compromisso	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> o Oracle CRM On Demand não verifica registros duplicados quando os compromissos são criados por meio da interface do usuário.</p>
Contato do Compromisso	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ ID externo do compromisso, Contato (ID externo do contato ou Nome completo do contato)</li> </ul>
Usuário do Compromisso	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ ID externo do compromisso, Usuário (ID de conexão do usuário ou ID externo do usuário)</li> </ul>
Ativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software)</li> </ul>
Produto Bloqueado	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Livro	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nome do Livro OU</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Usuário do livro	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ ID do livro, ID do livro externo ou Nome do livro se você estiver identificando livros existentes</li> <li>■ ID de conexão do usuário, ID externo do usuário ou ID do usuário se você está identificando os usuários do livro no livro</li> </ul>
Perfil de Corretor	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nome do perfil de corretor</li> </ul>

Registros deste tipo	Serão duplicidades se estes campos forem correspondentes
	<p>OU</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software)</li> </ul> <p>OU</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Plano Comercial	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nome do Plano</li> </ul> <p>OU</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software)</li> </ul> <p>OU</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Campanha	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Código-fonte</li> </ul> <p>OU</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software)</li> </ul> <p>OU</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Destinatário da Campanha	<p>Campanha (ID externo da campanha ou ID da campanha), Contato (Nome completo do contato ou ID externo do contato), Código de origem</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> você deve fornecer o Nome completo do contato ou o ID externo do contato, não os dois.</p>
Certificação	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nome</li> </ul> <p>OU</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software)</li> </ul> <p>OU</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Solicitação de Certificação	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ ID</li> </ul> <p>OU</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software)</li> </ul> <p>OU</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Demanda	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Número da demanda</li> </ul> <p>OU</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software)</li> </ul> <p>OU</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>

Registros deste tipo	Serão duplicidades se estes campos forem correspondentes
Contato	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Primeiro nome, sobrenome, número do telefone de trabalho e email OU</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> o Oracle CRM On Demand não verifica registros de duplicidades quando os contatos são criados por meio da interface do usuário.</p>
Endereço do Contato	Contato, endereço e tipo de endereço
Livro de contatos	Contato e livro
Licença do Estado do Contato	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Número da carteira de habilitação OU</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Equipe do Contato	Contato (Nome do contato ou ID externo do contato) e Usuário (ID do usuário)
Curso	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nome OU</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Inscrição no Curso	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ ID OU</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Cobertura	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nome da cobertura OU</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Objetos Personalizados 01, 02, 03	<p>ID externo (criado por outro sistema de software)</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> o Oracle CRM On Demand não verifica registros duplicados quando os registros do objeto personalizados são criados através da interface do usuário.</p>

Registros deste tipo	Serão duplicidades se estes campos forem correspondentes
Objetos personalizados 04 e posteriores	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nome OU</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> o Oracle CRM On Demand não verifica registros duplicados quando os registros do objeto personalizados são criados através da interface do usuário.</p>
Dano	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nome do dano OU</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Concessionária	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nome OU</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Registro de Negócio	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nome OU</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Evento	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nome OU</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Exame	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nome OU</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Registro do Exame	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ ID OU</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>

Registros deste tipo	Serão duplicidades se estes campos forem correspondentes
Conta Financeira	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Conta Financeira OU</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Investimento da Conta Financeira	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nome dos investimentos da conta financeira OU</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Titular da Conta Financeira	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nome do titular da conta financeira OU</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Plano Financeiro	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nome do plano financeiro OU</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Produto Financeiro	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nome do Produto Financeiro OU</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Transação Financeira	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ ID da transação OU</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Alocação de Contato HCP	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ ID do contato, ID do produto, tipo de alocação e data de início OU</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Propriedade do Seguro	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Tipo OU</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>

Registros deste tipo	Serão duplicidades se estes campos forem correspondentes
Relatório de Auditoria do Estoque	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Relatado em OU</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Período do Estoque	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Data de Início OU</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Convidado	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Evento e Nome do contato (Nome do contato completo ou Nome do contato completo e ID do contato) OU</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Parte Envolvida	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nome da parte envolvida OU</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Lead	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Primeiro nome, sobrenome, empresa, número do telefone principal e email OU</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> o Oracle CRM On Demand não verifica registros duplicados quando os leads são criados por meio da interface do usuário.</p>
Solicitação MDF	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nome da Solicitação OU</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Plano de Envio de Mensagens	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nome OU</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>

Registros deste tipo	Serão duplicidades se estes campos forem correspondentes
Item do Plano de Envio de Mensagens	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nome OU</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Relações do item do plano de mensagem	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nome OU</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Observação	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Sem verificação de duplicidades (sempre cria novos registros)</li> </ul>
Objetivo	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nome do objetivo OU</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Oportunidade	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nome da oportunidade e Conta (Nome da conta ou ID externo da conta) OU</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Função de contato da oportunidade	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nome da oportunidade e Nome completo do contato</li> </ul>
Receita do Produto da Oportunidade	<p>ID externo (criado por outro sistema de software)</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> o Oracle CRM On Demand não verifica registros duplicados quando os registros da receita do produto da oportunidade são criados por meio da interface do usuário.</p>
Ordem	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Número da Ordem OU</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Item da Ordem	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Número do Item da Ordem OU</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>

Registros deste tipo	Serão duplicidades se estes campos forem correspondentes
Parceiro	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nome do parceiro e Localização OU</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Programa de Parceria	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nome do Programa de Parceria OU</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Conta do Plano	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Código de relacionamento OU</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Contato do Plano	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nome Completo do Contato OU</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Oportunidade do Plano	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Oportunidade OU</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Apólice	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Número da Apólice OU</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Titular da Apólice	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nome do titular da apólice OU</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Carteira	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Número da conta e Produto OU</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>

Registos deste tipo	Serão duplicidades se estes campos forem correspondentes
Tabela de Preços	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nome da tabela de preços OU</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Item de linha da tabela de preços	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Item de linha OU</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Produto	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nome do Produto OU</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Indicação do Produto	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nome da indicação do produto OU</li> <li>■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Categoria do Produto	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nome da Categoria OU</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Amostra de Isenção de Responsabilidade	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Código de relacionamento OU</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Estoque de Amostra	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Código de relacionamento OU</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Lote de Amostra	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ N° do lote OU</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>

Registros deste tipo	Serão duplicidades se estes campos forem correspondentes
Solicitação de Amostras	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Número da Ordem OU</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Item da Solicitação de Amostra	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Número do Item da Ordem OU</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Transação de Amostra	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nome OU</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Solicitação de Serviço	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Número Sol. Serv. OU</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Perfil Social	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Autor e comunidade OU</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Solução	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Título OU</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Produto com Preço Especial	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Número do item OU</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> o Oracle CRM On Demand não verifica registros duplicados quando os registros do produto de preços especiais são criados por meio da interface do usuário.</p>

Registros deste tipo	Serão duplicidades se estes campos forem correspondentes
Solicitação de Preços Especiais <b>OBSERVAÇÃO:</b> no assistente de importação, este tipo de registro é mostrado como Solicitação SP.	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nome da Solicitação OU</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Tarefa	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Tarefa - Contato	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ ID externo da tarefa, Contato (ID externo do contato ou Nome completo do contato)</li> </ul>
Usuário da Tarefa	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ ID externo da tarefa, Usuário (ID de conexão do usuário ou ID externo do usuário)</li> </ul>
Item da Transação	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Amostra OU</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Usuário	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ ID do Usuário OU</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Veículo	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ N° do chassi OU</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Veículo - Contato	Veículo e contato

**CUIDADO:** Ao atualizar arquivos, é recomendável que você mapeie o ID externo ou o outro conjunto de campos para determinar duplicatas; se você mapear ambos, há o risco de sobregravar os campos usados para verificação de duplicatas que você pode não querer sobregravar. Por exemplo, se você mapear o ID externo, a Conta - Nome e Conta - Local durante a atualização de registros de conta e uma duplicação for encontrada com base no ID externo, a Conta - Nome e a Conta - Local substituirão os valores existentes do banco de dados. Caso não sejam encontradas duplicações de acordo com o ID externo, o sistema verificará duplicações com base na Conta - Nome e na Conta - Local e, se encontradas, substituirá o ID externo no banco de dados.

#### Importação de contas e resumo de ID externo

Ao importar contas, especifique como deseja que o aplicativo processe os registros de duplicidade:

- Não importar reg. duplicados

Se forem encontradas duplicidades, o registro duplicado não será importado.

- **Sobregravar reg. existentes**

Se forem encontradas duplicidades, o registro existente será atualizado. Se mais de uma duplicidade for encontrada, nenhum registro será inserido ou atualizado.

Após selecionar o comportamento, você terá a opção de mapear campos, incluindo estes dois IDs externos disponíveis com importações da conta:

- **ID exclusivo externo.** Refere-se ao ID externo do registro atual a ser importado. O ID externo exclusivo está diretamente envolvido na verificação de duplicidades, conforme descrito nesta seção.
- **Conta-pai - ID externo.** Refere-se ao ID externo do registro pai do registro atual.

O comportamento de cada um destes IDs externos é independente um do outro.

### Cenários para IDs externos exclusivos

#### Cenário A - o ID externo exclusivo não está mapeado

A verificação de duplicidade se baseia nos campos Nome da conta e Localização. Se uma duplicidade for encontrada, o comportamento será determinado pela opção de verificação de duplicidades selecionada.

#### Cenário B - o ID externo exclusivo está mapeado

A importação tenta primeiro localizar um registro duplicado usando o ID externo exclusivo.

- **Cenário B1 - um único ID externo duplicado encontrado**

Os campos Nome da conta e Localização são verificados em busca de duplicidades fora do registro correspondente no momento e, se for encontrada uma duplicidade, os registros não serão atualizados ou inseridos.

Se a opção de verificação de duplicidades estiver definida como Sobregravar reg. existentes, o arquivo será atualizado (inclusive Nome da conta e Localização)

Se a opção de verificação de duplicidades estiver definida como Não importar reg. duplicados, os registros não serão atualizados ou inseridos.

- **Cenário B2 - vários IDs externos duplicados encontrados**

Nenhum registro será inserido ou atualizado.

- **Cenário B3 - nenhum ID externo duplicado encontrado**

A importação verifica as duplicidades com base em Nome da conta e Localização.

- **Cenário B3a - nenhuma duplicidade encontrada em Nome da conta e Localização.**  
O registro é inserido.

- **Cenário B3b - uma única duplicidade encontrada em Nome da conta e Localização**  
Se a opção de verificação de duplicidades estiver configurada para Sobregravar reg. existentes, o registro será atualizado, *inclusive o ID externo exclusivo*. Se a opção de verificação de duplicidades estiver configurada como Não importar reg. duplicados, nenhum registro será atualizado.

- **Cenário B3c - várias duplicidades de Nome da conta e Localização encontradas**  
Nenhum registro será inserido ou atualizado.

#### Cenário C - o ID externo exclusivo não está mapeado

Nome da conta e Localização são usados para executar a verificação de duplicidades.

- **Cenário C1 - uma única duplicidade encontrada de Nome da conta e Localização**

Se a opção de verificação de duplicidades estiver configurada como Sobregravar reg. existentes, o registro será atualizado.

Se a opção de verificação de duplicidades estiver definida como Não importar reg. duplicados, os registros não serão atualizados ou inseridos.

- **Cenário C2 - várias duplicidades encontradas de Nome da conta e Localização.**

Nenhum registro é atualizado ou inserido.

- Cenário C3 - nenhuma duplicidade encontrada de Nome da conta e Localização  
O registro é inserido.

### **Cenários para IDs externos da conta-pai**

Conta-pai - ID externo é usado apenas para configurar o registro de conta-pai associado. Ele não afeta as atualizações ou as verificações de duplicidades.

#### **Cenário A - Conta-pai - ID externo é mapeado**

A importação usa o Conta-pai - ID externo *apenas* para determinar a Conta-pai.

- Cenário A1 - vários registros correspondem a Conta-pai - ID externo  
Conta-pai não está definida.
- Cenário A2 - um único registro corresponde a Conta-pai - ID externo  
Conta-pai está definida.
- Cenário A3 - os registros não correspondem a Conta-pai - ID externo  
Conta-pai não está definida.

#### **Cenário B - Conta-pai - ID externo não está mapeado**

A importação usa Nome da conta-pai e Localização da conta-pai para determinar a Conta-pai.

- Cenário B1 - vários registros correspondem a Nome da conta-pai e Localização da conta-pai.  
Conta-pai não está definida.
- Cenário B2 - um único registro corresponde a Nome da conta-pai e Localização da conta-pai  
Conta-pai está definida.
- Cenário B3 - os registros correspondem a Nome da conta-pai e Localização da conta-pai  
Conta-pai não está definida.

### **Vinculando registros durante a importação**

Durante a importação de registros, pode ser conveniente vinculá-los no banco de dados. Por exemplo, é possível vincular um registro de contato (John Smith) a um registro de conta (Smith Auto Repair).

Um registro já deve existir no banco de dados para que seja possível vincular outro registro a ele durante a importação. Portanto, quando há mais de um tipo de registros a serem importados, é melhor importá-los na ordem na qual aparecem na página Ferramentas de importação e exportação. Por exemplo, importe os registros da conta antes de importar os registros de contatos.

Durante a importação, é possível vincular registros de duas maneiras:

- indicando o nome do registro vinculado ou
- indicando seu código de ID externo.

Nos dois casos, assegure-se de que o arquivo CSV de importação inclui uma coluna que contém os dados.

#### **Usando o nome para vincular registros**

Para vincular registros indicando o nome, inclua uma coluna no arquivo de importação para o nome do registro vinculado. Por exemplo, para importar registros de contatos vinculados a contas:

- Adicione uma coluna Conta - Nome ao arquivo de importação
- Preencha o Conta - Nome apropriado para cada registro de contato
- Use o Assistente de importação para mapear a coluna Conta - Nome ao campo Conta no registro do contato.

**OBSERVAÇÃO:** se um registro de contato for importado com uma conta associada que ainda não exista no banco de dados, será possível criar uma durante a importação. O registro da conta criada pelo sistema usará o endereço do contato para os endereços de cobrança e envio da conta. Para ativar esse recurso, selecione a opção Criar registro associado na Etapa 1 do Assistente de importação.

### Usando o ID externo para vincular registros

É possível importar um código de identificador exclusivo no campo ID externo para cada registro no aplicativo. Em seguida, você pode usar esse campo para criar links entre os registros nas importações seguintes.

Por exemplo, um arquivo CSV exportado contendo registros de contatos identifica uma conta associada para cada contato. Cada conta é representada por um código numérico, em vez do nome, em uma coluna denominada Código da conta. Durante a importação desses registros, importe primeiramente os registros de conta, mapeando a coluna Código da conta no arquivo CSV para o campo ID externo no aplicativo. Em seguida, importe os registros de contato, mapeando a coluna Código da conta no arquivo CSV para o campo ID externo da conta no registro de contato do Oracle CRM On Demand a fim de criar um link entre os registros do contato e da conta.

### Diretrizes de verificação de dados

Verifique os dados em seu arquivo CSV antes de importá-lo para o Oracle CRM On Demand:

- 1 Verifique as diretrizes para o tipo de campo dos dados. Consulte [Diretrizes de tipo de campo para importação de dados \(na página 1775\)](#).
- 2 Verifique as informações específicas relativas a cada tipo de registro que quiser importar.  
A lista suspensa na página Ferramentas de importação e exportação mostra a sequência recomendada para a importação de registros. Apesar de os tipos de registro na lista dependerem das soluções setoriais que você implementou, é necessário importar os tipos de registro na sequência mostrada na lista.

**OBSERVAÇÃO:** as diretrizes de verificação de dados usam exemplos relativos às instalações do Oracle CRM On Demand nos EUA e no Canadá. Instalações específicas a outros países podem alterar as listas padrão de valores válidos, o que as torna diferentes das mostradas nesse tópico. Por exemplo, a lista de estado válido ou província válida provavelmente será diferente para instalações fora dos EUA e do Canadá. Além disso, os valores válidos podem ser diferentes, dependendo dos idiomas para os quais há suporte.

O Oracle CRM On Demand determina a ordem dos campos no arquivo CSV de exportação, podendo ser alterada a qualquer momento. Por isso, não espere que os campos no arquivo CSV de exportação estejam em uma determinada ordem. A renomeação dos valores iTAG ou do nome do campo não tem nenhum impacto sobre a ordem dos campos no arquivo de exportação. Se você quiser mais controle sobre a ordem dos campos, considere o uso dos Oracle Web services.

### Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados

Verifique se os dados que deseja importar atendem às especificações do seu tipo de campo. Os tipos de campo descritos neste tópico são:

- Texto
- Lista de opções
- Número
- Inteiro
- Moeda
- Porcentagem
- Caixa de seleção
- E-mail
- Telefone

■ Data/Hora

■ Data

### Texto

Cada campo de texto no Oracle CRM On Demand tem um comprimento máximo. Os caracteres excedentes não são importados. A mensagem de e-mail Resultados da importação o alerta caso essa situação ocorra.

**DICA:** compare o comprimento dos dados que deseja importar com o comprimento permitido. Abra o arquivo em um aplicativo de planilha e use uma das funções da planilha para determinar o maior valor em uma coluna. Quando os dados excederem o limite, avalie a possibilidade de importá-los para um campo personalizado, dividi-los em dois campos separados ou abreviar alguns dados para que caibam no comprimento de destino.

### Lista de opções

Os campos da lista de opções de valor simples permitem a um usuário selecionar um valor simples em uma lista de valores para o campo. Os campos da lista de opções de múltipla seleção permitem a um usuário selecionar um ou mais valores em uma lista de valores para o campo. Quando você importa vários valores para um campo da lista de opções de múltipla seleção, é preciso separar os valores com ponto-e-vírgula.

Se seu idioma de usuário for igual ao idioma da empresa, durante o processo de importação, você poderá optar por adicionar ao aplicativos novos valores da lista de opções do seu arquivo CSV ou não adicioná-los. A opção que você escolher será aplicada aos campos da lista de opções de valor simples e aos campos da lista de opções de múltipla seleção.

**OBSERVAÇÃO:** A opção que permite importar novos valores da lista de opções não está disponível na importação de observações, e não estará disponível se seu idioma de usuário for diferente do idioma padrão da empresa.

Se você decidir não adicioná-los, apenas os valores da lista de opções que correspondem exatamente aos valores no aplicativo serão importados. (Os valores diferenciam maiúsculas e minúsculas.) A mensagem de e-mail Resultados da importação o alerta caso essa situação ocorra.

O administrador da empresa pode alterar os valores da lista de opções dos campos, exceto para alguns campos específicos (para ver as exceções, consulte as diretrizes do tipo de registro que deseja importar).

**OBSERVAÇÃO:** se você selecionar a opção de adicionar novos valores da lista de opções ao importar dados, esses valores podem não aparecer nos relatórios por 24 horas. Portanto, não será possível usar os novos valores da lista de opções como filtros durante esse período.

Se um campo de lista de opções de um único valor contiver um valor desativado, esse valor não será removido do campo quando você atualizar o registro por meio do Assistente de Importação, a menos que seja especificado um novo valor ativo ou nulo para o campo nos dados de importação. Se um campo de lista de opções de várias seleções em um registro contiver um ou mais valores desativados, a configuração da caixa de seleção Manter o Valor da Lista de Opções Desativada na Atualização no perfil da empresa determinará se o Assistente de Importação poderá atualizar o campo com uma lista de valores que inclua os valores desativados já selecionados no campo. Para obter mais informações sobre a caixa de seleção Manter o Valor da Lista de Opções Desativada na Atualização, consulte [Sobre a Configuração Manter o Valor da Lista de Opções Desativada na Atualização \(na página 1348\)](#).

### **Para comparar os dados no seu arquivo aos valores válidos no aplicativo**

1 Abra o seu arquivo em um aplicativo de planilha.

**DICA:** Se você abrir o arquivo no Microsoft Excel, poderá usar o recurso AutoFiltro para visualizar quais valores aparecem para determinadas colunas no seu arquivo.

2 Compare os valores no seu arquivo com os valores no Oracle CRM On Demand executando um dos seguintes procedimentos:

- Se você for um administrador, clique no link Admin global no aplicativo e vá para a página Configuração de campos que contém o campo onde estão os valores que você deseja comparar.
- No Oracle CRM On Demand, clique na guia apropriada e selecione um registro. Na página Editar, clique na lista suspensa do campo que deseja verificar e compare os valores com seus dados.

**DICA:** se você decidir restringir os dados de importação *somente* aos valores que correspondem aos existentes, verifique se que todos os valores importados correspondem a um valor existente. A capitalização importa para identificar se há correspondência. É possível alterar os dados no arquivo de importação para que correspondam aos valores válidos ou adicionar valores da lista de opções ao aplicativo (consulte [Alterando valores da lista de opções](#) (consulte [Changing Picklist Values](#) na página 1345)).

### Número

Os dados de importação podem ser qualquer número entre -2.147.483.648 e 2.147.483.647. As vírgulas em seus dados de importação são ignoradas. Os dígitos depois de uma vírgula decimal são arredondados para a centena mais próxima.

Durante a importação, caso seja encontrado um valor com caracteres inesperados ou caso o valor esteja fora da faixa aceitável, os dados do campo *não* são importados. A mensagem de e-mail Resultados da importação o alerta caso essa situação ocorra.

Independentemente do formato de importação, os campos de Número são representados em um formato comum no aplicativo (por exemplo: 1.234).

### Inteiro

Inteiros podem ser qualquer número inteiro entre - 2147483648 e 2147483647.

### Moeda

Os dados de importação podem ser qualquer número válido de até 15 dígitos. Os pontos nos dados de importação são ignorados. Os dígitos depois de uma vírgula decimal são arredondados para a centena mais próxima. Os dados de importação podem ser precedidos por um \$ ou outro caractere de moeda. Os números negativos são válidos.

Durante a importação, se for encontrado um valor com caracteres inesperados ou se o valor contiver muitos dígitos, os dados do campo *não* serão importados. A mensagem de e-mail Resultados da importação o alerta caso essa situação ocorra.

Independentemente do formato de importação, campos de Moeda são representados em um formato comum no aplicativo (por exemplo: \$1.000.000,00).

### Porcentagem

Os dados de importação podem ser qualquer número válido de até 15 dígitos. Os pontos nos dados de importação são ignorados. Os dígitos depois de uma vírgula decimal são arredondados para a centena mais próxima. Os números negativos são válidos. Os dados de importação podem ser precedidos ou seguidos por um caractere % e qualquer número de espaços entre os números e o caractere %. Por exemplo, todos estes valores válidos aparecem como 1.234,36% no aplicativo:

1234.36  
1,234.36  
1234.35678  
1234.36%  
1,234.36 %

Durante a importação, caso seja encontrado um valor com caracteres inesperados ou caso o valor esteja fora da faixa aceitável, os dados do campo *não* são importados. A mensagem de e-mail Resultados da importação o alerta caso essa situação ocorra.

Independentemente do formato de importação, os campos de Porcentagem são representados em um formato comum no aplicativo. Por exemplo: 1.234,36% (com vírgulas e seguido por um sinal %).

### Caixa de seleção

Uma caixa de seleção tem somente duas configurações: marcada ou desmarcada. A tabela a seguir mostra os valores que podem ser usados ao importar dados. Esses valores não diferenciam maiúsculas e minúsculas, logo o aplicativo reconhece "verdadeiro", "v" e assim por diante.

Caixa de seleção marcada	Caixa de seleção em branco (desmarcada)
1	0
S	N
Sim	Não
T	F
Verdadeiro	Falso
Marcada	Desmarcada

Todos os outros valores nos dados de importação resultam em uma configuração desmarcada para o campo da caixa de seleção no aplicativo. A mensagem de e-mail *não* o alerta caso essa situação ocorra.

Você deve usar a tradução equivalente dos valores nas tabelas, se estiver importando para um idioma diferente. No entanto, o aplicativo aceitará os valores nas duas primeiras linhas da tabela, independentemente da sua configuração de idioma: S, N, 1, 0.

**DICA:** Procure valores dos quais se espera que resultem na configuração marcada, mas que não sejam reconhecidos como tal durante a importação. Converta esses valores para S antes da importação.

Durante o processo de importação, se um campo de caixa de seleção do tipo de registro sendo importado não for mapeado para um campo de arquivo de importação, esse valor é definido como desmarcado para cada registro importado.

### E-mail

Caso os dados de importação não correspondam a determinado formato, os dados do campo não serão importados. Os critérios a seguir são considerados inválidos:

- Os dados de e-mail que terminem ou comecem com o sinal (@) ou com um ponto (.). Ambos os símbolos devem estar entre caracteres alfanuméricos. Por exemplo, estes valores são inválidos:  
a@.  
@a.  
@.a  
a@a.  
a@.a  
@a.a
- Sequência de caracteres em branco
- Sequência de caracteres muito longa
- Nenhum caractere antes do sinal de arroba @, por exemplo: @riqhtequip.com
- Nenhum sinal de arroba @, por exemplo: isampleriqhtequip.com
- Nenhum ponto (.), por exemplo: isample@riqhtequipcom

- Nenhum domínio, por exemplo: isample@
- Nenhum sufixo de domínio como com, por exemplo: isample@riqhtequip
- Vários sinais de arroba (@), por exemplo: isample@@riqhtequip.com
- Pontos consecutivos (.), por exemplo: isample@riqhtequip.com
- Espaços na sequência de caracteres, por exemplo: isa mple@riqhtequip
- Outros caracteres além dos seguintes na parte local de um endereço de e-mail:
  - Letras maiúsculas e minúsculas (sem diferenciação)
  - Dígitos de 0 a 9
  - Os caracteres ! # \$ % & ' \* + - / = ? ^ \_ ` { | } ~ .
- Qualquer caractere especial no nome do domínio de um endereço de e-mail. Caracteres especiais incluem: ! # \$ % & ' \* + - / = ? ^ \_ ` { | } ~ ( )

Se seu administrador marcar a caixa de seleção Permitir Caracteres Unicode em Campos de E-mail no perfil da empresa, você poderá usar a maioria dos caracteres Unicode (UTF-8), inclusive letras acentuadas, no endereço no campo de E-mail somente nos tipos de registro de Contato e Lead. Você pode usar os caracteres Unicode (UTF-8) nas partes local e de domínio desses endereços de e-mail. No entanto, pontos consecutivos continuam não sendo permitidos. Além disso, mesmo que a caixa de seleção Permitir Caracteres Unicode em Campos de E-mail esteja selecionada no perfil da empresa, os caracteres a seguir não serão permitidos:

, ( ) [ ] : ; " ' < >

A mensagem de e-mail Resultados da importação o alerta caso os dados do campo não forem importados devido a formatação incorreta.

### Telefone

As mesmas regras de formato de inserção de dados de um número de telefone se aplicam à importação de dados de um número de telefone. Os dados em um formato reconhecido de número de telefone são convertidos em um formato consistente no aplicativo.

As regras de tamanho de campo que se aplicam aos campos de texto também se aplicam a campos de número de telefone. Especialmente, se os dados de importação excederem o tamanho do campo do aplicativo, os caracteres excedentes *não* são importados. A mensagem de e-mail Resultados da importação o alerta caso essa situação ocorra.

### Data/Hora

Os dados de importação podem conter várias representações diferentes de data/hora. Como parte do processo de importação, você seleciona o formato usado no seu arquivo CSV.

Independentemente do formato de importação, os campos de Data/hora são representados no aplicativo (por exemplo: 01/19/1964 12:15 PM). O formato usado para exibir os dados é determinado pela configuração de Localidade do usuário, que é exibida na página Informações pessoais - Detalhes.

Presume-se que os valores de data/hora estejam corretos em relação ao fuso horário da pessoa que faz a importação, conforme especificado na página Informações pessoais - Detalhes do aplicativo. Depois que as datas/horas forem importadas, no entanto, os usuários que exibam os dados em um fuso horário diferente verão a data/hora ajustada para o próprio fuso horário.

**DICA:** Verifique se o fuso horário de quem executa a importação corresponde ao fuso horário das datas/horas do arquivo de dados importado. Por exemplo, se as datas/horas especificadas nos dados de importação forem relativas ao horário padrão do Pacífico e um usuário o fuso horário padrão do leste dos EUA importar tais dados, todos os horários terão uma defasagem de três horas. A solução é o usuário configurar temporariamente os dados para o fuso horário padrão do Pacífico ao fazer a importação, para que os horários sejam importados corretamente. Verifique se você sabe a que fuso horário as datas/horas correspondem seus arquivos antes de iniciar a importação. Observe que é muito comum que as datas/horas em arquivos de dados CSV estejam no formato Horário do Meridiano de Greenwich (GMT), então verifique esse item antes da importação.

■ Sobre datas no tipo de campo Data/hora

Ao executar o Assistente de importação, você deve especificar se os dados de importação têm datas com mês (MM) ou dia (DD) na frente. Se especificar o mês na frente, estes formatos possuem suporte:

MM/DD/AA  
MM/DD/AAAA  
MM/DD (ano padronizado como o ano atual)

Se você especificar o dia na frente, estes formatos possuem suporte:

DD/MM/AA  
DD/MM/AAAA  
DD/MM (ano padronizado como o ano atual)

Você também pode especificar que o formato dos dados de importação seja: AAAA-MM-DD.

Para todos esses formatos, MM e DD podem conter um 0 inicial quando a data ou mês tiver um único dígito, mas o 0 não é obrigatório.

**OBSERVAÇÃO:** as datas no formato DD-MÊS-AA ou DD-MÊS-AAAA não tem suporte atualmente.

■ Sobre horários no tipo de campo Data/hora

Um horário pode ser especificado nos dados de importação. Para especificar um horário com uma data, inclua um espaço depois da data e então insira o horário. Se não houver um horário especificado com uma data, o mesmo é definido como 00:00:00 (meia noite). Estes formatos de hora possuem suporte:

HH24:MI:SS  
HH:MI:SS AM

(onde HH24 representa um horário de 24 horas e AM representa AM ou PM se HH for um valor de 12 horas)

MI ou SS podem ser omitidos; nesse caso, eles são definidos como 00 durante a importação. HH, MI e SS podem conter um 0 inicial quando o valor tiver um único dígito, mas o 0 não é obrigatório.

**OBSERVAÇÃO:** independentemente da opção de formato de data/hora que você selecionar durante a importação, o processo de importação aceita horários no formato de 24 horas. Por exemplo, se você selecionar o formato padrão do Canadá, que é hh:mm:ss AM/PM, e seu arquivo mostrar um horário igual a 15:00:00, os dados são importados corretamente como 3:00:00 PM.

## Data

Os campos do tipo Data no aplicativo permitem a inserção e a exibição somente de uma data; eles não permitem que um horário seja especificado. Ao importar dados em um desses campos, os formatos de dados de importação válidos são os mesmos dos campos de tipo Data/hora. No entanto, o horário *não* deve ser especificado nos dados de importação. Se um horário for especificado, ele será ignorado durante a importação.

Independentemente do formato de importação, os campos Data são representados em um formato comum no aplicativo (por exemplo: 12/18/2003).

### Sobre campos obrigatórios

Se um campo foi designado como obrigatório (por padrão ou pelo administrador), o registro inteiro é rejeitado caso você não mapeie os campos obrigatórios para colunas no seu arquivo CSV. A mensagem de e-mail Resultados da importação o alerta caso essa situação ocorra.

**DICA:** Revise os campos do tipo de registro que está importando para saber quais são obrigatórios. Verifique se os dados de importação contêm um valor válido para todos esses campos.

### Sobre campos somente leitura

Campos somente leitura seguem este comportamento durante a importação:

- Se um campo somente leitura tiver uma lista de opções, você deve combinar exatamente os valores da lista de opção para importá-los.
- Se você tiver acesso somente leitura a um campo, não é possível importar dados para esse campo.

## Preparando a importação de dados

Antes de começar a importar dados no Oracle CRM On Demand, você deverá determinar primeiro o método de importação que deseja usar. Para obter mais informações sobre como selecionar o método de importação apropriado, consulte [Ferramentas de importação e exportação \(na página 1733\)](#). Por exemplo, o utilitário Oracle Data Loader On Demand só oferece suporte a tipos de registro específicos. Para obter mais informações, consulte Oracle Data Loader On Demand Guide. Também é recomendável ler o tópico a seguir antes de realizar uma importação: .

Talvez seja preciso editar dados no seu arquivo CSV ou personalizar o Oracle CRM On Demand para garantir que todos os dados do arquivo sejam importados. Para saber se isso é necessário, execute o seguinte procedimento antes de começar a importação:

- Determine os tipos de registro que deseja importar.

Convém importar diferentes tipos de registros, como leads, contas, contatos e observações. Você deve importar um tipo de registro de cada vez e deve seguir a sequência recomendada de importação.

Por exemplo, se você tiver um arquivo que contenha uma lista dos seus contratos e outro arquivo com as suas contas, importe as contas primeiro e depois os contatos para manter as relações configuradas entre esses tipos de registro.

A ordem da sequência é indicada na própria interface do usuário na página Ferramentas de importação e exportação.

- Verifique os dados no seu arquivo para garantir que eles:

- Têm capitalização, abreviações e ortografia consistentes

Os valores de texto são exportados exatamente como aparecem no seu arquivo CSV. Portanto, qualquer diferença na capitalização pode resultar na criação de registros adicionais, quando isso não é desejado. Por exemplo, todos estes valores para Conta - Nomes resultariam em novos registros: ABC, abc, A.B.C.

Além disso, uma vez que dois registros de conta são reconhecidos como idênticos se o nome e a localização da conta são idênticos, os endereços devem ser escritos, capitalizados e abreviados de maneira idêntica para evitar que registros adicionais sejam criados. Por exemplo, todos estes registros **não** seriam considerados idênticos:

ABC, 111 10th Avenue

ABC, 111 10th Ave.

ABC, 111 10th Ave

ABC, 111 Tenth Avenue

- Não excede o comprimento máximo permitido
- Está de acordo com os requisitos de formatação do campo

Para obter mais informações, consulte [Diretrizes de verificação de dados \(na página 1775\)](#).

- Procure no aplicativo campos obrigatórios para o tipo de registro que você deseja importar.

Você deve mapear os dados do arquivo CSV para todos os campos obrigatórios. Caso contrário, o registro será rejeitado. Para determinar quais campos são obrigatórios, consulte a página de edição do tipo de registro que deseja importar. Os campos obrigatórios são exibidos em texto vermelho. Além disso, o seu administrador pode configurar um campo de modo que ele seja condicionalmente obrigatório, ou seja, o campo não é obrigatório por padrão, mas se tornará obrigatório se os dados em outros campos do registro corresponderem a determinados critérios. Se um campo se tornar obrigatório como resultado de o fato da condição definida para ele ser verdadeira e se o seu arquivo de importação não incluir um valor para o campo condicionalmente obrigatório, o registro será selecionado.

- Adicione campos ao aplicativo se desejar importar dados que não podem ser mapeados para os campos padrão no aplicativo.

Durante o processo de importação, faça a correspondência de todos os campos do seu arquivo com um campo no aplicativo para capturar os dados. Caso a sua função inclua o privilégio Personalizar aplicativo,

você pode criar campos novos (personalizados) no Oracle CRM On Demand para mapear para os campos existentes. Para obter instruções, consulte [Criando e editando campos \(na página 1308\)](#).

- Configure valores da lista de opções, se necessário.

Durante o processo de importação, você pode especificar como deseja que o aplicativo processe os valores da lista de opções no seu arquivo CSV que não fazem correspondência com valores da lista de opções existentes no aplicativo:

- Adicione-os ao aplicativo como valores novos

**OBSERVAÇÃO:** para visualizar as alterações de valor na lista de opções no aplicativo, pode ser necessário se desconectar e se conectar novamente.

- Não os adicione (capture somente valores que façam correspondência e deixe os outros em branco)

Se quiser usar os valores da lista de opções existentes no aplicativo e importar somente dados que façam correspondência com eles, verifique se os valores da lista de opções fazem correspondência exata, incluindo a ortografia e a capitalização (valores diferenciam maiúsculas e minúsculas).

Alguns valores da lista de opções não podem ser alterados, e alguns não seguem esse comportamento.

Consulte [Diretrizes de verificação de dados \(na página 1775\)](#) e revise as diretrizes para o tipo de registro que deseja importar.

- Selecione o formato de hora correto.

Caso você selecione o formato de hora HH:MM:SS AM, para obter melhores resultados, indique se seus dados são AM ou PM no seu arquivo CSV. Se você selecionar formatos de hora AM/PM, mas os dados não contiverem AM ou PM, os campos serão processados da seguinte maneira:

- Se o campo HH for maior ou igual a 8 e menor ou igual a 12, esses campos são considerados como AM.
- Se o campo HH for menor que 8 e maior que 12, esses campos serão considerados como PM. Por exemplo, 7:00:00 será processado como 7:00 PM, ao passo que 9:00:00 será processado como 9:00 AM.

## Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Alterando Valores da Lista de Opções \(consulte \[Changing Picklist Values\]\(#\) na página 1345\)](#)
- [Ferramentas de importação e exportação \(na página 1733\)](#)

Para obter mais informações sobre como preparar a importação de dados, consulte 1800338.1 (ID do artigo) sobre o My Oracle Support.

## Campos de endereço da conta: preparação de importação

Esta tabela contém informações específicas sobre a configuração dos registros antes da importação dos endereços de conta no Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados \(na página 1775\)](#). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo. Será possível importar os campos Endereço de conta no Oracle CRM On Demand somente se os endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa. Para obter mais informações sobre endereços compartilhados, consulte [Gerenciando endereços \(na página 372\)](#).

Endereço de conta padrão Nome do campo	Tipo de dados	Tamanho máximo	Comentários
ID da linha	ID	15	Nenhum.
ID da conta	ID	15	Nenhum.
ID externo da conta	Texto	30	Nenhum.
ID de endereço	ID	15	Nenhum.
ID externo do endereço	Texto	30	Nenhum.
Tipo de Endereço	Lista de opções	30	Estes são os tipos de endereço padrão disponíveis: residencial, escritório, casa de férias, outro, personalização, particular, postal, hospital e clínica.
Cobrança	Caixa de seleção	1	Se o campo Cobrança tiver um valor de S, o endereço será o endereço de cobrança. Os valores do campo são S e N.
Envio	Caixa de seleção	1	Se o campo Envio tiver um valor de S, o endereço será o endereço de envio. Os valores do campo são S e N.

#### Campos de livro contábil: preparação para importação

A tabela a seguir contém informações sobre a configuração do seu arquivo CSV antes da importação dos livros contábeis para Oracle CRM On Demand.

**OBSERVAÇÃO:** Para importar os registros dos livros de contato ou dos livros contábeis, sua função deverá incluir o privilégio Gerenciar livros futuros.

As informações neste tópico complementam as diretrizes do tópico Diretrizes do tipo de campo para importação de dados (consulte [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados](#) na página 1775). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo. Para obter mais informações sobre atribuições de livro baseadas em hora, consulte [Sobre atribuições de livro baseadas em hora](#) (na página 1545).

Nome do campo de contas do livro padrão	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
Livro	String	150	Nenhum

Nome do campo de contas do livro padrão	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
ID do livro	String	15	Nenhum
ID externo do livro	String	30	Nenhum
Conta: ID	String	15	Identificador da conta.
Conta	String	100	Nenhum
Localização da conta	String	50	Nenhum
ID externo da conta	String	30	Nenhum
Data de Início	Data	Nenhum	A data na qual a ativação do registro deve ocorrer.
Data de Término	Data	Nenhum	A data na qual a ativação do registro deve terminar.
Indicador principal futuro	String	1	Se o indicador principal futuro tiver um valor S, o livro para o registro atual será definido como principal para o objeto de dados quando o livro for ativado. Isso se baseia no campo Data de início. Os valores do campo são: S e N.

#### Campos de contato de conta: preparação de importação

Esta tabela contém informações específicas sobre a configuração dos registros antes da importação dos contatos de conta no Oracle CRM On Demand. Ela complementa as diretrizes fornecidas no tópico Diretrizes do tipo de campo para importação de dados (consulte [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados](#) na página 1775). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo de contatos da conta padrão	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
ID da conta	ID	15	Nenhum
ID externo da conta	Texto	30	Nenhum
Nome da Conta	Varchar	100	Nenhum
ID externo do contato	Texto	30	Nenhum
Nome do Contato	Texto	255	O nome completo do contato
ID de contato	ID	15	Nenhum
Moeda	Varchar	20	Nenhum
Data do Câmbio	Data	Não aplicável	Nenhum

#### Campos Concorrente da Conta: Preparação da Importação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração dos registros antes da importação dos concorrentes da conta para o Oracle CRM On Demand. Ela complementa as diretrizes fornecidas no tópico Diretrizes do tipo de campo para importação de dados (consulte [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados](#) na página 1775). Você deve revisar as informações de importação a seguir antes de executar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Nome do Campo do Concorrente da Conta Padrão	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
ID da conta	ID	15	Nenhum
ID do Concorrente	ID	15	Nenhum
Esta Conta	Texto	100	Indica o nome da conta-pai
Concorrente da Conta	Texto	100	Indica o nome do concorrente
Conta - ID externo exclusivo	Texto	30	Nenhum

Nome do Campo do Concorrente da Conta Padrão	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
ID Externo do Concorrente	Texto	30	Nenhum
ID	ID	15	Indica o ID da linha do concorrente da conta
Função	Lista de opções	30	Nenhum
Reverter Função	Lista de opções	30	Nenhum
Data de Início	Data	Nenhum	Nenhum
Data de Término	Data	Nenhum	Nenhum
Status	Texto	30	Nenhum
Pontos fortes	Observação	1999	Nenhum
Pontos Fracos	Observação	1999	Nenhum
ID de contato	ID	15	Nenhum
Contato Principal	Texto	100	Nenhum
Comentários	Observação	1999	Nenhum

#### Campos de evento contábil: preparação para importação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre como configurar seus registros antes de importar eventos da conta para o Oracle CRM On Demand. Ela complementa as diretrizes fornecidas no tópico Diretrizes do tipo de campo para importação de dados (consulte [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados](#) na página 1775). Você deve revisar as informações de importação a seguir antes de executar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo padrão do evento da conta	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
Conta	Texto	50	Nenhum
ID da conta	ID	15	Nenhum

Nome do campo padrão do evento da conta	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
Conta - ID externo exclusivo	ID	15	ID exclusivo externo da conta.
Evento	Texto	50	Nome do evento.
ID do evento	ID	15	Nenhum
ID do sistema externo do evento	ID	15	ID do sistema externo do evento.
ID da linha	ID	15	Nenhum

#### Campos da conta: preparação de importação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração dos seus registros antes de importar contas no Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados \(na página 1775\)](#). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Conta padrão Nome do campo	Tipo de dados	Tamanho máximo	Comentários
Conta - Moeda	Lista de opções	15	Não é possível editar esta lista de opções. Portanto, os valores importados devem corresponder exatamente aos valores válidos.
Nome da Conta	Texto	100	Este campo é obrigatório por padrão. Portanto, verifique se todos os registros tem valores neste campo antes da importação.
Tipo de Conta	Lista de opções	30	Os valores padrão válidos são: Concorrente, Cliente, Parceiro e Potencial
Receitas Anuais	Moeda	15	Nenhum
Endereço de Cobrança	Lista de opções	100	O valor neste campo só está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa. Esse valor deve corresponder ao campo Nome do endereço no registro do endereço existente. Além disso, se a configuração Validar endereços compartilhados estiver ativada,

Conta padrão Nome do campo	Tipo de dados	Tamanho máximo	Comentários
			então esse valor deverá corresponder a um registro de endereço validado existente.
Endereço de cobrança 2, 3	Texto	100 para cada	Este campo não está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.
Endereço de cobrança1	Texto	200	Para obter uma descrição sobre como mapear campos de endereço por países, consulte <a href="#">Sobre países e mapeamento de endereços (na página 1738)</a> .  Este campo não está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.
Cidade de Cobrança	Texto	50	Este campo não está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.
País de cobrança	Lista de opções	30	Os valores padrão válidos são os nomes de todos os países do mundo. O valor válido para os Estados Unidos é EUA. O aplicativo não permite a modificação de valores válidos para este campo. Verifique se os dados de importação correspondem aos valores válidos desse campo antes da importação (consulte <a href="#">Sobre países e mapeamento de endereços (na página 1738)</a> ).  Este campo não está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.
Código de classificação/caixa postal de cobrança	Texto	30	Caso o seu arquivo contenha endereços de fora dos EUA, mapeie os itens de endereço a seguir para este campo: Colônia/seção, CEDEX - Código, Endereço 4, URB, e Distrito (consulte <a href="#">Sobre países e mapeamento de endereços (na página 1738)</a> ).  Este campo não está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.
Província de cobrança	Texto	50	Caso o seu arquivo contenha endereços que não sejam dos EUA, mapeie estes itens de endereço (ou outros equivalentes ao Estado dos EUA) para este campo: MEX - Estado, BRA - Estado, Comunidade, Parte do território, Ilha, Prefeitura, Região, Emirados, e Óblast

Conta padrão Nome do campo	Tipo de dados	Tamanho máximo	Comentários
			(consulte <a href="#">Sobre países e mapeamento de endereços (na página 1738)</a> ). Este campo não está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.
Estado dos EUA de cobrança	Lista de opções	2	Os valores padrão válidos são: abreviações padrão de duas letras para todos os estados dos EUA (em maiúsculas). O aplicativo não permite a modificação de valores válidos para este campo. Verifique se os dados de importação correspondem aos valores válidos para este campo antes da importação. Este campo não está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.
Código postal de cobrança	Texto	30	Este campo não está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.
ID externo do endereço de cobrança	Texto	30	Se endereços compartilhados estiverem ativados para sua empresa, o tipo de dados para esse campo será uma lista de opções. O valor desse campo deve corresponder ao ID externo exclusivo de um registro de endereço existente. Além disso, se a configuração de Validar endereços compartilhados estiver ativada, esse valor deverá corresponder a um registro de endereço validado existente.
Frequência de Chamadas	Lista de opções	30	Específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. É possível editar esta lista de opções.
Descrição	Texto	16.350	Se um campo Descrição exceder 16.350 caracteres, ele é truncado para 16.252 caracteres e os caracteres restantes são adicionados às Observações vinculadas, cada uma com um limite de 16.350 caracteres.
Divisão	Texto	50	Nenhum
ID Exclusivo Externo	Texto	30	Nenhum
Furigana - Nome	Texto	100	O equivalente Furigana do Kanji (somente para japonês).

Conta padrão Nome do campo	Tipo de dados	Tamanho máximo	Comentários
HIN	Texto		Número do Setor de Saúde. Específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Setor	Lista de opções	50	<p>O aplicativo não permite a modificação de valores válidos para este campo. Verifique se os dados de importação correspondem aos valores válidos para este campo antes da importação. Como alternativa, o administrador do Oracle CRM On Demand da sua empresa pode criar um campo Conta personalizado contendo os valores válidos que você espera nos seus dados de importação. Isso permitiria que você importasse seus dados naquele campo personalizado em vez de nesse campo.</p> <p>Valores padrão válidos: Automotivo, Energia, Serviços financeiros, Tecnologia de ponta, Fabricação, Outros, Indústria farmacêutica, Varejo, Serviços e Telecomunicações</p>
Tipo de Influência	Texto	30	Específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. É possível editar esta lista de opções.
ID de integração	Texto	30	Nenhum
Data da Última Chamada	UTC - Data/hora	7	Específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Localização	Texto	50	<p>Na maioria dos casos, este campo é usado para determinar se existem registros duplicados. Para obter mais informações, consulte <a href="#">Sobre duplicidades de registro e IDs externos (na página 1759)</a>.</p> <p>Por exemplo, para distinguir entre uma sede e uma filial da conta XYZ, o aplicativo verifica o Conta - Nome e a Conta - Local para determinar se o registro é uma duplicação.</p>
Nº de Fax Principal	Telefone	40	Nenhum
Nº de Telefone Principal	Telefone	40	Nenhum
Potencial de Mercado	Lista de opções	30	Específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. É possível editar esta lista de opções.

Conta padrão Nome do campo	Tipo de dados	Tamanho máximo	Comentários
Segmento de Mercado	Texto	30	Específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. É possível editar este texto.
Participação de Mercado	Número	22	Específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Modificado por	Não aplicável	Não aplicável	Atualmente não é possível definir o valor deste campo durante a importação. O valor é definido automaticamente pelo aplicativo.
Número de Funcionários	Inteiro	Não aplicável	Nenhum
Número de Médicos	Número	Não aplicável	Específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Proprietário	E-mail	50	Os dados do arquivo devem corresponder ao ID de conexão do usuário para um usuário existente do Oracle CRM On Demand. Se um registro não contiver um valor válido para esse campo (ou valor nenhum), seu valor é definido como o ID de conexão do usuário executando a importação.  Caso este campo não esteja mapeado para um campo do arquivo de importação válido durante a execução do Assistente de importação, o Proprietário é definido como o ID de conexão do usuário executando a importação para todos os registros importados.
ID externo do proprietário	Texto	30	Nenhum
Conta-pai	Texto	100	Deve ser um nome válido de Conta.
Conta-pai - ID externo	Texto	30	Nenhum
Localização da conta-pai	Texto	50	Nenhum
Parceiro	Caixa de seleção	Não aplicável	Indicação de que a conta é um parceiro.
Grupo de valores da lista de opções	Texto	50	Nenhum

Conta padrão Nome do campo	Tipo de dados	Tamanho máximo	Comentários
Prioridade	Lista de opções	30	Os valores padrão válidos são: Baixo, Médio e Alto
Empresa Pública	Caixa de seleção	Não aplicável	Este campo deve ser definido para o estado marcado se essa for uma empresa pública (e não privada).
Classificação 1	Inteiro	Não aplicável	Os valores válidos para este campo são: nulo, 1, 2, 3, 4, 5.  Para obter mais informações, consulte <a href="#">Sobre campos exibidos como imagens (na página 61)</a> .
Classificação 2	Inteiro	Não aplicável	Os valores válidos para este campo são: nulo, 1, 2, 3, 4, 5.
Classificação 3	Inteiro	Não aplicável	Os valores válidos para este campo são: nulo, 1, 2, 3, 4, 5.
Reatribuir Conta	Caixa de seleção	Não aplicável	Indicação de que a conta deve ser reatribuída. Quando importada, as regras de atribuição são disparadas automaticamente para este registro de conta, se o administrador da empresa ou o gerente definiu este recurso desta forma.
Referência	Caixa de seleção	Não aplicável	Este campo deve ser definido como marcado se esta conta concordou em ser uma referência que pode ser oferecida aos clientes potenciais.
Referência desde	Data	Não aplicável	Nenhum
Região	Lista de opções	25	Valores padrão válidos: Leste, Oeste e Central
Itinerário	Lista de opções	30	Específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. É possível editar a lista de opções.
Endereço de Envio	Lista de opções	100	Este campo só está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.  Esse valor deve corresponder ao campo Nome do endereço no registro de endereço existente. Além disso, se a configuração de Validar

Conta padrão Nome do campo	Tipo de dados	Tamanho máximo	Comentários
			endereços compartilhados estiver ativada, esse valor deverá corresponder a um registro de endereço validado existente.
Endereço de envio 1	Texto	200	<p>Para obter uma descrição sobre como mapear campos de endereço por países, consulte <a href="#">Sobre países e mapeamento de endereços (na página 1738)</a>.</p> <p>Este campo não está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.</p>
Endereço de envio 2, 3	Texto	100 para cada	<p>Para obter uma descrição sobre como mapear campos de endereço por países, consulte <a href="#">Sobre países e mapeamento de endereços (na página 1738)</a>.</p> <p>Este campo não está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.</p>
Cidade de envio	Texto	50	Este campo não está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.
País de envio	Lista de opções	30	<p>Os valores padrão válidos são os nomes de todos os países do mundo. O valor válido para os Estados Unidos é EUA. O aplicativo não permite a modificação de valores válidos para este campo. Verifique se os dados de importação correspondem aos valores válidos desse campo antes da importação (consulte <a href="#">Sobre países e mapeamento de endereços (na página 1738)</a>).</p> <p>Este campo não está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.</p>
Código de classificação/caixa postal de envio	Texto	30	<p>Caso o seu arquivo contenha endereços de fora dos EUA, mapeie os itens de endereço a seguir para este campo: Colônia/seção, CEDEX - Código, Endereço 4, URB, e Distrito (consulte <a href="#">Sobre países e mapeamento de endereços (na página 1738)</a>).</p> <p>Este campo não está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.</p>

Conta padrão Nome do campo	Tipo de dados	Tamanho máximo	Comentários
Província de envio	Texto	50	<p>Caso o seu arquivo contenha endereços que não sejam dos EUA, mapeie estes itens de endereço (ou outros equivalentes ao Estado dos EUA) para este campo: MEX - Estado, BRA - Estado, Comunidade, Parte do território, Ilha, Prefeitura, Região, Emirados, e Óblast (consulte <a href="#">Sobre países e mapeamento de endereços (na página 1738)</a>).</p> <p>Este campo não está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.</p>
Estado dos EUA de envio	Lista de opções	2	<p>Os valores padrão válidos são: abreviações padrão de duas letras para todos os estados dos EUA (em maiúsculas). O aplicativo não permite a modificação de valores válidos para este campo. Verifique se os dados de importação correspondem aos valores válidos para este campo antes da importação.</p> <p>Este campo não está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.</p>
Código postal de envio	Texto	30	<p>Este campo não está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.</p>
ID externo do endereço de envio	Texto	30	<p>Se endereços compartilhados estiverem ativados para sua empresa, o tipo de dados para esse campo será uma lista de opções. O valor desse campo deve corresponder ao ID externo exclusivo de um registro de endereço existente. Além disso, se a configuração de Validar endereços compartilhados estiver ativada, esse valor deverá corresponder a um registro de endereço validado existente.</p>
Campanha de Origem	Lista de opções	30	<p>A campanha que gerou a conta.</p>
Status	Lista de opções	30	<p>Específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. É possível editar a lista de opções.</p>
Indicador de status 1	Inteiro	Não aplicável	<p>Os valores válidos para este campo são: nulo, 0, 1, 2.</p>

Conta padrão Nome do campo	Tipo de dados	Tamanho máximo	Comentários
			Para obter mais informações, consulte <a href="#">Sobre campos exibidos como imagens (na página 61)</a> .
Indicador de status 2	Inteiro	Não aplicável	Os valores válidos para este campo são: nulo, 0, 1, 2.
Indicador de status 3	Inteiro	Não aplicável	Os valores válidos para este campo são: nulo, 0, 1, 2.
Território	Texto	255	Nenhum
Site	Texto	100	Não é feita nenhuma verificação de formatação (com exceção da verificação de comprimento) nos dados importados para este campo.
Receitas - Acumulado do Ano	Número	22	Específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

#### Campos de Parceiros da Conta: Preparação para Importação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração dos seus registros, antes da importação dos parceiros da conta para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados \(na página 1775\)](#). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Conta Padrão Nome do Campo de Parceiro	Tipo de dados	Tamanho máximo	Comentários
ID da Conta	ID	15	Nenhum.
ID do Parceiro	ID	15	Nenhum.
Nome da Conta-Pai	Texto	100	Nenhum.
ID Exclusivo Externo da Conta	Texto	30	Nenhum.
ID Externo do Parceiro	Texto	30	Nenhum.
Id	ID	15	Nenhum.

Conta Padrão Nome do Campo de Parceiro	Tipo de dados	Tamanho máximo	Comentários
Função	Lista de opções	30	Nenhum.
Reverter Função	Lista de opções	30	Nenhum.
Data de Início	Data	Nenhum	Nenhum.
Data de Término	Data	Nenhum	Nenhum.
Status	Texto	30	Nenhum.
Pontos Fortes	Observação	1999	Nenhum.
Pontos Fracos	Observação	1999	Nenhum.
Id do contato	Id	15	Nenhum.
Contato Principal	Texto	100	Nenhum.
Comentários	Observação	1999	Nenhum.

### Campos da equipe da conta: preparação de importação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do seu arquivo CSV antes da importação de equipes da conta para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados \(na página 1775\)](#). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo padrão da equipe da conta	Tipo de campo	Tamanho máximo	Comentários
Acesso à conta	Lista de opções	15	Os valores padrão válidos são: Completo, Somente leitura, Edição, Proprietário.  Não é possível editar esta lista de opções. Portanto, os valores importados devem corresponder exatamente aos valores válidos.

Localização da conta	Texto	50	Nenhum
Nome da Conta	Texto	100	Nenhum
Acesso do Contato	Lista de opções	15	Os valores padrão válidos são: Somente leitura, Edição, Completo, Sem acesso. Não é possível editar esta lista de opções. Portanto, os valores importados devem corresponder exatamente aos valores válidos.
Acesso da Oportunidade	Lista de opções	15	Os valores padrão válidos são: Somente leitura, Edição, Completo, Sem acesso. Não é possível editar esta lista de opções. Portanto, os valores importados devem corresponder exatamente aos valores válidos.
Função da Equipe	Lista de opções	30	Os valores padrão válidos são: Proprietário, Patrocínio de executivo, Consultor, Parceiro, Outros
ID do Usuário	Texto	50	Nenhum
ID externo da conta	Texto	30	Nenhum
ID Externo de Usuário	Texto	30	Nenhum

#### Campos de credencial: importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do seu arquivo CSV antes da importação de dados de credenciais para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico Diretrizes do tipo de campo para importação de dados (consulte [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados](#) na página 1775). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Nome de campo de credencial padrão	Tipo de campo	Tamanho máximo	Comentários
Taxa da Credencial	Moeda	22	Nenhum.
ID da Credencial	Texto	50	É recomendado que o identificador interno da credencial seja exclusivo.
Disponível a Partir de	Data	7	Nenhum.

Disponível Até	Data	7	Nenhum.
Empresa	Texto	50	Nenhum.
Contato	Lista de opções	15	Use este campo se o contato da credencial já estiver presente no Oracle CRM On Demand.
Moeda	Lista de opções	15	Nenhum
Descrição	Texto	250	Nenhum.
E-mail	Texto	40	O endereço de e-mail do contato da credencial.
Data do Câmbio	Data	Não aplicável	Nenhum
Nome	Texto	50	Use este campo para inserir o nome do contato da credencial apenas se o contato não estiver presente no Oracle CRM On Demand.
Sobrenome	Texto	50	Use este campo para inserir o sobrenome do contato da credencial apenas se o contato não estiver presente no Oracle CRM On Demand.
Nome	Texto	50	É recomendado que o nome da credencial seja exclusivo.
Objetivo	Lista de opções	50	Nenhum.
Proprietário	Lista de opções	15	Nenhum.
Opções de Pagamento	Lista de opções	30	Os valores padrão válidos são: Cheque, Cartão de crédito, Dinheiro e Fundos obtidos.
Telefone	Telefone	50	O número de telefone do contato da credencial.
Produto Principal	Lista de opções	15	Nenhum.
Categoria do Produto Principal	Lista de opções	15	Nenhum.
Renovável	Caixa de seleção	1	Nenhum.
Status	Lista de opções	30	Os valores padrão válidos são: Provisório, Planejado, Disponível, Obsoleto e Inativo.

Tipo	Lista de opções	30	Os valores padrão válidos são: Vendas, Técnico, Serviço, Instalação, Atualização, Projeto e Segurança.
Validade (Meses)	Número	22	Nenhum.
Site	Texto	100	O URL de uma página que contém informações adicionais sobre a credencial.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes de tipo de campo para importação de dados \(na página 1775\)](#)
- [Importando seus Dados \(na página 1965\)](#)
- Campos da Credencial (consulte [Accreditation Fields](#) na página 556)

### Campos de solicitação de credenciais: importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre como configurar seu arquivo CSV antes de importar dados da solicitação de credenciais do curso para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico Diretrizes do tipo de campo para importação de dados (consulte [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados](#) na página 1775). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo de solicitação de credenciais padrão	Tipo de campo	Tamanho máximo	Comentários
Data da Credencial	Data	7	Nenhum.
Nome da Credencial	Lista de opções	15	Nenhum.
Número da Credencial	Texto	50	Os números da credencial são geralmente exclusivos.
Status da Credencial	Lista de opções	30	Os valores padrão válidos são: Solicitado, Concedido e Negado.
Descrição	Texto	250	Nenhum.
Data de Expiração	Data	7	Nenhum.
Objetivo	Lista de opções	15	Nenhum.
Proprietário	Lista de opções	15	Nenhum.

Nome do Parceiro	Lista de opções	15	Nenhum.
Plano	Lista de opções	15	Nenhum.
Renovável	Caixa de seleção	1	Nenhum.
Data da Solicitação	Data	7	Este campo exibe, por padrão, a data atual durante a criação do registro, mas você pode modificá-la durante e após a criação do registro.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes de tipo de campo para importação de dados \(na página 1775\)](#)
- [Importando seus Dados \(na página 1965\)](#)

### Campos de endereço: preparação para importação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre como configurar os registros antes da importação de endereços para Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados \(na página 1775\)](#). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Endereço padrão Nome do campo	Tipo de dados	Tamanho máximo	Comentários
Nome do Endereço	Texto	100	O campo é obrigatório e deve ser exclusivo.
País	Texto	30	Nenhum
Endereço 1	Texto	200	Nenhum
Endereço 2	Texto	100	Nenhum
Endereço 3	Texto	100	Nenhum
Estado	Texto	30	Nenhum
Cidade	Texto	50	Nenhum

Endereço padrão Nome do campo	Tipo de dados	Tamanho máximo	Comentários
Província	Texto	50	Nenhum
CEP	Texto	30	Nenhum
Descrição	Texto	100	Nenhum
Comentários	Texto	1999	Nenhum
Latitude	Número	22	É possível usar esse valor de campo em aplicativos móveis, como o Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales e o Oracle CRM On Demand Connected Mobile Sales, que suportam recursos de codificação geográfica.
Longitude	Número	22	É possível usar esse valor de campo em aplicativos móveis, como o Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales e o Oracle CRM On Demand Connected Mobile Sales, que suportam recursos de codificação geográfica.

#### Campos de alocação: Importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do arquivo CSV antes da importação das alocações para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados \(na página 1775\)](#). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Alocação padrão Nome do campo	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
Tipo de alocação	Texto	30	Nenhum
Qtde. da Alocação	Número	22	A quantidade do produto que foi alocada ao representante de vendas do administrador.
Qtde. distribuída	Número	22	A quantidade do produto que o representante de vendas entregou no período de alocação.

Alocação padrão Nome do campo	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
Data de Término	Data/Hora	7	A última data em que o produto pode ser desembolsado.
Qtde. Máx.	Número	22	A quantidade do produto que o representante de vendas pode distribuir em um certo momento a um cliente.
Ordenar por	Número	22	A ordem em que o usuário pode visualizar os produtos na lista.
Qtde. Restante	Número	22	A quantidade do produto que permanece disponível para o representante de vendas entregar no período de alocação.
Amostra	Texto	15	O nome do produto associado à alocação.
Data de Início	Data/Hora	7	A data em que a distribuição começa.
Indicador interromper amostragem	Booleano	1	Quando este campo está marcado, indica que o produto não pode mais ser desembolsado.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados \(na página 1775\)](#)
- [Importando seus Dados \(na página 1965\)](#)

### Campos de aplicativo: Importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do arquivo CSV antes da importação dos registros de aplicativos para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados \(na página 1775\)](#). Você deve revisar as informações de importação a seguir antes de executar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Aplicativo padrão Nome do campo	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
Endereço - Endereço 1	Varchar	200	A rua e o número do endereço da empresa onde o aplicativo é fabricado.
Endereço - Endereço 2	Varchar	100	Nenhum

Aplicativo padrão Nome do campo	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
Endereço - Endereço 3	Varchar	100	Nenhum
Endereço - Cidade	Varchar	50	Nenhum
Endereço - País	Varchar	30	Nenhum
Endereço - Código de classificação/caixa postal	Varchar	200	Nenhum
Endereço - Província	Varchar	50	Nenhum
Endereço - EUA - Estado	Varchar	10	Nenhum
Endereço - Código postal	Varchar	30	Nenhum
Receita Anual	Número	22	A receita anual total da empresa.
Status da Aprovação	Varchar	30	O status de aprovação atual do aplicativo.
Data de Aprovação	Data	7	A data e a hora em que o aplicativo foi aprovado.
Campanha	Varchar	15	Este é o nome da campanha que levou o parceiro a fabricar o aplicativo de parceiro.
Nº de Telefone Celular	Varchar	40	O número de telefone celular do remetente.
Moeda	Lista de opções	15	Nenhum
Aprovador Atual	Varchar	15	O nome do aprovador atual.
Endereço de E-mail	Varchar	100	O endereço de e-mail do remetente.
Data do Câmbio	Data	Não aplicável	Nenhum
Parcerias Existentes	Varchar		A lista de parcerias existentes.
Benefícios Esperados com a Parceria	Varchar	500	A lista de benefícios esperados com esta parceira.
Nome	Varchar	50	O nome do remetente.
Setor	Varchar	50	O setor em que a empresa compete.

Aplicativo padrão Nome do campo	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
Cargo	Varchar	75	O cargo do remetente.
Sobrenome	Varchar	50	O sobrenome do remetente.
Localização	Varchar	50	A localização da empresa.
Nº de Fax Principal	Varchar	40	O número de fax principal da empresa.
Nº de Telefone Principal	Varchar	40	O número de telefone principal usado para se comunicar com a empresa.
Nome	Varchar	50	O nome da empresa.
Número de Funcionários	Número	22	O número total de funcionários da empresa.
Proprietário	Varchar	15	O proprietário do registro.
Parceiro	Varchar	15	O parceiro que está associado a este aplicativo.
Programa de Parceria	Varchar	15	O nome do programa de parceria associado ao aplicativo.
Tipo de Parceiro	Varchar	30	O tipo de parceiro para o qual o aplicativo está sendo enviado.
Nível do Programa	Varchar	30	O nível do programa de parceria associado ao aplicativo.
Motivo da Rejeição	Varchar	30	O motivo pelo qual o aplicativo foi rejeitado.
Origem	Varchar	30	A origem de onde este aplicativo provém, por exemplo, site Web, mala direta, e-mail etc.
Status de Envio	Varchar	30	O status de envio, como Não enviado, Enviado ou Rechamado.
Data do Envio	Data	7	A data e a hora do envio do aplicativo.
Site	Varchar	100	O endereço URL da empresa.
Nº de Fax Comercial	Varchar	40	O número de fax comercial do remetente.

Aplicativo padrão Nome do campo	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
Nº de Telefone Comercial	Varchar	40	O número de telefone comercial do remetente.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados \(na página 1775\)](#)
- [Importando seus Dados \(na página 1965\)](#)

### Campos de contato de compromisso: preparação de importação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do seu arquivo CSV antes da importação do link entre um contato e um compromisso no Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados \(na página 1775\)](#). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo de contato de compromisso padrão	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
Nome Completo do Contato	Texto	255	Nenhum
ID externo do contato	Texto	30	Nenhum
ID externo do compromisso	Texto	30	Nenhum

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados \(na página 1775\)](#)
- [Importando seus Dados \(na página 1965\)](#)

### Campos de usuário do compromisso: preparação de importação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre como preparar o arquivo CSV para importar o link entre um usuário e um compromisso no Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados \(na página 1775\)](#). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo do usuário do compromisso padrão	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
ID do Usuário	Texto	30	Nenhum
ID externo do compromisso	Texto	30	Nenhum
ID Externo de Usuário	Texto	30	Nenhum

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados \(na página 1775\)](#)
- [Importando seus Dados \(na página 1965\)](#)

### Campos de compromisso, tarefa e chamada: preparação de importação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do seu arquivo CSV antes da importação de compromissos e tarefas para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados \(na página 1775\)](#). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Selecione o formato de hora correto. Caso você selecione o formato de hora HH:MM:SS AM, para obter melhores resultados, indique se seus dados são AM ou PM no seu arquivo CSV. Se você selecionar os formatos de hora AM/PM, mas os dados não contiverem AM ou PM, os campos serão processados da seguinte maneira: se o campo HH for maior ou igual a 8 e menor ou igual a 12, esses campos serão considerados como AM. Se o campo HH for menor que 8 e maior que 12, esses campos serão considerados como PM. Por exemplo, 7:00:00 será processado como 7:00 PM, ao passo que 9:00:00 será processado como 9:00 AM.

Chamada, tarefa e compromisso padrão Nome do campo	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
Conta	Texto	100	Nenhum
ID externo da conta	Texto	30	Nenhum
Localização da conta	Texto	50	Nenhum
Atividade	Texto	100	Nenhum
Moeda da Atividade	Lista de opções	15	Não é possível editar esta lista de opções. Portanto, os valores importados devem corresponder exatamente aos valores válidos.

Chamada, tarefa e compromisso padrão Nome do campo	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
Lembrete de Compromisso	Lista de opções	30	Não é possível editar esta lista de opções. Portanto, os valores importados devem corresponder exatamente aos valores válidos.
Campanha	Texto	50	Nenhum
ID externo da campanha	Texto	30	Nenhum
Comentários	Observação	250	Nenhum
Contato	Texto	255	Nenhum
ID externo do contato	Texto	30	Nenhum
Descrição	Texto	16.350	Se um campo Descrição no arquivo de importação exceder 16.350 caracteres, ele será truncado para 16.252 caracteres. Os caracteres restantes serão adicionados às Observações vinculadas, cada uma com um limite máximo de 16.350 caracteres.
Data de Vencimento	Data	32	Nenhum. Este campo ficará disponível para tarefas. Este é um campo obrigatório por padrão.
Hora de Término	Data/Hora	32	Nenhum. Este campo ficará disponível para compromissos. Este é um campo obrigatório por padrão.
ID Exclusivo Externo	Texto	30	Nenhum
Evento	Lista de opções	50	Específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Solicitação de Fundos	Lista de opções	30	Específico de Oracle CRM On Demand High Tech Edition e a Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition. Somente leitura.
ID de integração	Texto	30	Nenhum
Lead	Texto	255	Nenhum
ID externo do lead	Texto	30	Nenhum

Chamada, tarefa e compromisso padrão Nome do campo	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
Localização	Texto	100	Somente para compromissos.
Oportunidade	Texto	100	Nenhum
ID externo da oportunidade	Texto	30	Nenhum
Proprietário	E-mail	50	Os dados do arquivo devem corresponder ao ID de conexão do usuário para um usuário existente do Oracle CRM On Demand. Se um registro não contiver um valor válido para esse campo (ou valor nenhum), seu valor é definido como o ID de conexão do usuário executando a importação.  Caso este campo não esteja mapeado para um campo do arquivo de importação válido durante a execução do Assistente de importação, o Proprietário é definido como o ID de conexão do usuário executando a importação para todos os registros importados.
ID externo do proprietário	Texto	30	Nenhum
Prioridade	Lista de opções	30	Este campo é obrigatório por padrão. Valores padrão válidos: 1-Alta, 2-Média, 3-Baixa
Privado	Caixa de seleção	Não aplicável	Nenhum
Solicitação de Serviço	Texto	64	Nenhum
ID externo da solicitação de serviço	Texto	30	Nenhum
Hora de Início	Data/Hora	32	Nenhum. Este campo ficará disponível para compromissos. Este é um campo obrigatório por padrão.
Status	Lista de opções	30	Os valores válidos padrão são: Concluído, Diferido, Em andamento, Aguardando alguém, Não iniciado
Assunto	Texto	150	Disponível para tarefas e compromissos. Este é um campo obrigatório por padrão.

Chamada, tarefa e compromisso padrão Nome do campo	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
Moeda da Tarefa	Texto	15	Não é possível editar esta lista de opções. Portanto, os valores importados devem corresponder exatamente aos valores válidos.
Lembrete de Tarefa	Data/Hora	32	Nenhum.
Tipo	Lista de opções	30	Este campo ficará disponível para tarefas e compromissos. Os valores válidos padrão são: Chamada, Correspondência, Demonstração, E-mail, Evento, Fax, Reunião, Outros, Pessoal, Apresentação, Tarefa

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Campos de Atividade \(na página 248\)](#)
- [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados \(na página 1775\)](#)
- [Importando seus Dados \(na página 1965\)](#)

### Campos de ativo: preparação de importação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do seu arquivo CSV antes da importação de ativos para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados \(na página 1775\)](#). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo padrão de ativo	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
Conta	Texto	100	Nenhum
ID externo da conta	Texto	30	Nenhum
Moeda do ativo	Lista de opções	20	Não é possível editar esta lista de opções. Portanto, os valores importados devem corresponder

Nome do campo padrão de ativo	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
			exatamente aos valores válidos.
Contrato	Texto	30	Nenhum
Contato do cliente	Texto	255	Nenhum
Descrição	Texto	250	Nenhum
Data de Expiração	Data	7	Nenhum
ID Exclusivo Externo	Texto	30	Nenhum
Data de instalação	Data	7	Este campo é preenchido automaticamente com a data atual ao importar ativos no Oracle CRM On Demand.
ID de integração	Texto	30	Nenhum
Data de Notificação	Data	7	Específico ao Oracle CRM On Demand High Tech Edition.
Status Operacional	Texto	30	Nenhum
ID externo do produto	Texto	30	Nenhum
Nome do Produto	Texto	100	Campo obrigatório por padrão.
Data de compra	Data	7	Nenhum
Preço de Compra	Moeda	15	Nenhum
Quantidade	Número	15	Nenhum
Nº de Série	Texto	100	Nenhum
Data de Entrega	Data	7	Nenhum
Garantia	Texto	30	Nenhum

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Rastreamento de Ativos \(na página 301\)](#)
- [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados \(na página 1775\)](#)
- [Importando seus Dados \(na página 1965\)](#)

#### **Campos do produto bloqueado: Importar preparação**

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração dos seus registros antes de importar registros de produtos bloqueados para Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados \(na página 1775\)](#). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Produto padrão bloqueado Nome do campo	Tipo de dados	Tamanho máximo	Comentários
Contato	Texto	15	Nenhum
Moeda	Lista de opções	15	Nenhum
Descrição	Texto	250	Nenhum
Data do Câmbio	Data	Não aplicável	Nenhum
ID externo do sistema	Texto	50	Nenhum
Id	Texto	15	Nenhum
Caixa de seleção indexada	Booleano	1	Nenhum
Moeda indexada	Moeda	22	Nenhum
Data de indexação	Data/Hora	32	Nenhum
Número indexado	Número	22	Nenhum
Lista de opções indexada 1	Lista de opções	30	Nenhum
Lista de opções indexada 2	Lista de opções	30	Nenhum
Lista de opções indexada 3	Lista de opções	30	Nenhum

Produto padrão bloqueado Nome do campo	Tipo de dados	Tamanho máximo	Comentários
Lista de opções indexada 4	Lista de opções	30	Nenhum
Lista de opções indexada 5	Lista de opções	30	Nenhum
Proprietário	Texto	15	Nenhum
Produto	Texto	100	Nenhum
Contato: ID exclusivo externo	Texto	50	Nenhum
Proprietário: ID exclusivo externo	Texto	50	Nenhum
Produto: ID externo exclusivo	Texto	50	Nenhum

#### Campos de usuário do livro: preparação para importação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre como configurar o arquivo CSV antes da importação de usuários do livro para Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados \(na página 1775\)](#). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo. Para obter mais informações sobre como usar livros em Oracle CRM On Demand, consulte [Gerenciamento de livros \(consulte Book Management na página 1527\)](#).

Nome do campo de usuários do livro padrão	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
Perfil de acesso	String	100	Nenhum
Livro - Função do usuário	String	30	Nenhum
Usuários	String	50	O campo é o valor para o apelido do usuário.
Nome do Livro	String	150	Se realizar uma nova importação, será recomendável

Nome do campo de usuários do livro padrão	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
			especificar apenas um valor para o campo Nome do livro, ou o ID do livro, mas não ambos.
ID do livro	String	15	<p>Se realizar uma nova importação, será recomendável especificar apenas um valor para o campo Nome do livro, ou o ID do livro, mas não ambos.</p> <p>Se você atualizar um registro existente, o campo ID do livro será obrigatório.</p>
Identificador do usuário	String	15	<p>Se você atualizar um registro existente, o campo Identificador do usuário será obrigatório.</p> <p>Se realizar uma nova importação, será recomendável especificar valores para pelo menos um dos seguintes campos: ID de conexão do usuário ou Identificador do usuário, ou ainda ID externo do usuário.</p>
ID externo do usuário	String	30	<p>Se realizar uma nova importação, será recomendável especificar valores para pelo menos um dos seguintes campos: ID de conexão do usuário ou Identificador do usuário, ou ainda ID externo do usuário.</p>

Nome do campo de usuários do livro padrão	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
ID de conexão do usuário	String	50	Se realizar uma nova importação, será recomendável especificar valores para pelo menos um dos seguintes campos: ID de conexão do usuário ou Identificador do usuário, ou ainda ID externo do usuário.

### Campos de livro: preparação para importação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre como configurar o arquivo CSV antes da importação de livros para Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados \(na página 1775\)](#). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo. Para obter mais informações sobre como usar livros em Oracle CRM On Demand, consulte Gerenciamento de livros (consulte [Book Management](#) na página 1527).

Nome do campo de livros padrão	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
ID do livro	String	15	Nenhum
Livro principal	String	150	Nenhum
Tipo de livro	String	30	Nenhum
Pode conter dados	String	1	Nenhum
Nome do Livro	String	150	Nenhum
Descrição	String	255	Nenhum
Parceiro	String	100	Se quiser importar o campo Parceiro, será recomendável importar também o campo Localização.
ID Exclusivo Externo	String	30	Nenhum

Nome do campo de livros padrão	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
Localização	String	50	O campo é a localização do parceiro.

### Campos de perfil de corretor: importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre como configurar seu arquivo CSV antes de importar dados do perfil do corretor para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico Diretrizes do tipo de campo para importação de dados (consulte [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados](#) na página 1775). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo do perfil de corretor padrão	Tipo de campo	Tamanho máximo	Comentários
Nome do perfil de corretor	Texto	40	O nome do perfil de corretor.
Ano do perfil de corretor	Lista de opções	30	O ano durante o qual o perfil de corretor é válido.
Histórico da empresa e crescimento futuro	Texto	250	A descrição do histórico da empresa e do crescimento futuro do corretor.
Visão geral da empresa	Texto	250	Fornecer informações adicionais sobre o corretor.
Criado	Texto	30	O Oracle CRM On Demand gera as seguintes informações: o nome da pessoa que criou o perfil de corretor seguido da data.
Moeda	Lista de opções	15	Nenhum
Divisão	Texto	50	Nenhum
Número de fax	Telefone	35	O número de fax do corretor
Data do Câmbio	Data	Não aplicável	Nenhum

Modificado	Texto	30	O Oracle CRM On Demand gera as seguintes informações: o nome da pessoa que modificou o perfil de corretor pela última vez seguido da data.
Parceiro	Lista de opções	30	O nome do corretor.
Número de telefone	Telefone	35	O número de telefone do corretor.
Grupo de valores da lista de opções	Texto	50	Nenhum
Endereço principal	Texto	50	O endereço principal do corretor.
Subcanal	Lista de opções	30	A cobertura do corretor. Os valores padrão válidos são: Globais, Locais, Nacionais, Regionais e Atacadistas.
Segmentação	Lista de opções	30	A segmentação do corretor. Os valores padrão válidos são: Comercial, Crescimento e Varejo.
Território/estrutura regional	Texto	250	O território ou a estrutura regional do corretor.
Site	Texto	100	O URL da página que contém informações sobre o perfil de corretor.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes de tipo de campo para importação de dados \(na página 1775\)](#)
- [Importando seus Dados \(na página 1965\)](#)
- [Campos de perfil de corretor \(na página 770\)](#)

### Campos do plano comercial: Importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do arquivo CSV antes da importação dos campos do plano comercial para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados \(na página 1775\)](#). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Plano de negócios padrão Nome de campos	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
ID externo da conta	Texto	30	Nenhum

Plano de negócios padrão Nome de campos	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
Moeda	Lista de opções	20	Nenhum
Descrição	Observação	250	Nenhum
Divisão	Texto	50	Nenhum
Data do Câmbio	Data	7	Nenhum
Observações	Texto	250	Nenhum
Oportunidades	Texto	250	Nenhum
Nome do plano pai	Texto	15	O campo de referência que contém o ID do objeto do plano comercial.
Período	Texto	15	O campo de referência que contém o ID do objeto do período.
Grupo de valores da lista de opções	Texto	50	Nenhum
Receita do Plano	Moeda	22	Nenhum
Nome do Produto	Texto	15	O campo de referência que contém o ID do objeto do produto.
Status	Lista de opções	30	Nenhum
Pontos Fortes	Texto	250	Nenhum
Ameaças	Texto	250	Nenhum
Tipo	Lista de opções	30	Nenhum
Pontos Fracos	Texto	250	Nenhum

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados \(na página 1775\)](#)
- [Importando seus Dados \(na página 1965\)](#)

### Campos de campanha: preparação de importação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do seu arquivo CSV antes da importação de campanhas para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no

tópico [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados \(na página 1775\)](#). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Campanha padrão Nome do campo	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
Custo Real	Moeda	15	Nenhum
Público	Texto	2000	Nenhum
Custo Orçado	Moeda	15	Nenhum
Moeda da Campanha	Lista de opções	15	Nenhum
E-mail da campanha	Texto	50	Nenhum
Nome da Campanha	Texto	50	Campo obrigatório por padrão.
Nº de telefone da campanha	Telefone	40	Nenhum
Tipo de Campanha	Lista de opções	30	Valores padrão válidos: Anúncio, Mala direta, E-mail, Evento - Seminário, Evento - Feira comercial, Evento - Outros, Lista - Comprados, Lista - Alugados, Indicação - Funcionário, Indicação - Externo, Site da Web, Outros
Descrição	Texto	16.350	Se um campo Descrição no arquivo de importação exceder 16.350 caracteres, ele será truncado para 16.252 caracteres. Os caracteres restantes serão adicionados às Observações vinculadas, cada uma com um limite máximo de 16.350 caracteres.
Divisão	Texto	50	Nenhum
Data de Término	Data	7	Nenhum
ID Exclusivo Externo	Texto	30	Nenhum
Nº de Leads Alvo	Inteiro	Não aplicável	Nenhum
Objetivo	Texto	2000	Nenhum

Campanha padrão Nome do campo	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
Oferta	Texto	255	Nenhum
Proprietário	E-mail	50	Os dados do arquivo devem corresponder ao ID de conexão do usuário para um usuário existente do Oracle CRM On Demand. Se um registro não contiver um valor válido para esse campo (ou valor nenhum), seu valor é definido como o ID de conexão do usuário executando a importação.  Caso este campo não esteja mapeado para um campo do arquivo de importação válido durante a execução do Assistente de importação, o Proprietário é definido como o ID de conexão do usuário executando a importação para todos os registros importados.
ID externo do proprietário	Texto	30	Nenhum
Grupo de valores da lista de opções	Texto	50	Nenhum
Destino da Receita	Moeda	15	Nenhum
Código-fonte	Texto	30	Campo obrigatório por padrão.
Data de Início	Data	7	Nenhum
Status	Lista de opções	30	Valores padrão válidos: Planejado, Ativo, Concluído

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Campos de campanha: preparação de importação \(na página 1817\)](#)
- [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados \(na página 1775\)](#)
- [Importando seus Dados \(na página 1965\)](#)

### Campos de destinatário de campanha: preparação de importação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre como configurar seu arquivo CSV antes de importar os destinatários de campanha para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados \(na página 1775\)](#). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa

para determinar o novo nome do campo. Para importar os campos Campanha - Destinatário, a informação mínima necessária são Contato - ID externo e Campanha - Nome.

Nome do campo da categoria do produto padrão	Tipo de Dados	Tamanho máximo
Status da Entrega	Texto	30
Status da Resposta	Texto	30
Nome da Campanha	Texto	100
Nome Completo do Contato	Texto	255
ID externo da campanha	Texto	30
ID externo do contato	Texto	30
Descrição	Texto	250

#### Campos de certificação: Importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre como configurar seu arquivo CSV antes de importar dados de certificação para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes de tipo de campo para importação de dados \(na página 1775\)](#). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo de certificação padrão	Tipo de campo	Tamanho máximo	Comentários
Disponível a Partir de	Data	7	Nenhum.
Disponível Até	Data	7	Nenhum.
Taxa da Certificação	Moeda	22	Nenhum.
ID da Certificação	Texto	50	É recomendado que o identificador interno da certificação seja exclusivo.
Empresa	Texto	50	Nenhum.
Contato	Lista de opções	15	Use este campo se o contato de certificação já existir no Oracle CRM On Demand.
Descrição	Texto	250	Nenhum.

E-mail	Texto	50	O endereço de e-mail do contato da certificação.
Nome	Texto	50	Use este campo para inserir o nome do contato da certificação apenas se o contato não existir no Oracle CRM On Demand.
Sobrenome	Texto	50	Use este campo para inserir o sobrenome do contato da certificação apenas se o contato não existir no Oracle CRM On Demand.
Nome	Texto	50	O nome da certificação.
Objetivo	Lista de opções	15	Nenhum.
Proprietário	Lista de opções	30	Nenhum.
Opções de Pagamento	Lista de opções	30	Os valores padrão válidos são: Cheque, Cartão de crédito, Dinheiro e Fundos obtidos.
Telefone	Telefone	40	O número de telefone do contato da certificação.
Produto Principal	Lista de opções	15	Nenhum.
Categoria do Produto Principal	Lista de opções	15	Nenhum.
Renovável	Caixa de seleção	1	Nenhum.
Status	Lista de opções	30	Os valores padrão válidos são: Provisório, Planejado, Disponível, Obsoleto e Inativo.
Tipo	Lista de opções	30	Os valores padrão válidos são: Pré-vendas, Pós-vendas, Técnico, Serviço, Instalação, Atualização, Projeto e Segurança.
Validade (Meses)	Número	22	Nenhum.
Site	Texto	100	O URL de uma página que contém informações adicionais sobre a certificação.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes de tipo de campo para importação de dados \(na página 1775\)](#)
- [Importando seus Dados \(na página 1965\)](#)

- Campos de certificação (consulte [Certification Fields](#) na página 548)

### Campos de solicitação de certificação: importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre como configurar seu arquivo CSV antes de importar dados da solicitação de certificação para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico Diretrizes do tipo de campo para importação de dados (consulte [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados](#) na página 1775). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo de solicitação de certificação padrão	Tipo de campo	Tamanho máximo	Comentários
Nome do candidato	Lista de opções	15	Nenhum.
Data do candidato	Data	7	Nenhum.
Nome da Certificação	Lista de opções	15	Nenhum.
Número da Certificação	Texto	50	Os números de certificação são geralmente exclusivos.
Status da Certificação	Lista de opções	30	Os valores padrão válidos são: Solicitado, Concedido e Negado.
Moeda	Lista de opções	15	Nenhum.
Descrição	Texto	250	Nenhum.
Data do Câmbio	Data	Não aplicável	Nenhum.
Data de Expiração	Data	7	Nenhum.
Objetivo	Lista de opções	15	Nenhum.
Proprietário	Lista de opções	15	Nenhum.
Plano	Lista de opções	15	Nenhum.

Data da Solicitação	Data	7	Este campo exibe, por padrão, a data atual durante a criação do registro, mas você pode modificá-la durante e após a criação do registro.
Renovável	Caixa de seleção	1	Nenhum.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes de tipo de campo para importação de dados \(na página 1775\)](#)
- [Importando seus Dados \(na página 1965\)](#)
- Campos de certificação (consulte [Certification Fields](#) na página 548)

### Campos de demanda: Importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do arquivo CSV antes da importação dos dados da demanda para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados \(na página 1775\)](#). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo. Este tópico é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

As informações da tabela a seguir são válidas apenas para os dados de demanda.

Nome do campo de demanda	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
Capacidade para trabalhar	Lista de opções	30	Nenhum
Endereço	Texto	200	Nenhum
Linha do endereço 1	Texto	100	Nenhum
Linha do endereço 2	Texto	100	Nenhum
Valor do passivo	Moeda	22	Nenhum
Valor da perda	Moeda	22	Nenhum
Inadimplente	Lista de opções	30	Nenhum
Conta comercial	Texto	15	A instituição retida (conta comercial) vinculada a este registro.

Nome do campo de demanda	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
Conta comercial: ID externo do sistema	Texto	30	Nenhum
Categoria de perda	Lista de opções	30	Nenhum
Cidade	Texto	50	Nenhum
Número da demanda	Texto	50	O campo predefinido para o registro correspondente.
Classe do trabalhador	Lista de opções	30	Nenhum
Data de fechamento	Data	Não aplicável	Nenhum
Comentários	Texto	250	Nenhum
Empresa: ID externo do sistema	Texto	30	Também conhecido como ID exclusivo externo.
Condições	Texto	50	Nenhum
Contato	Texto	15	Nenhum
Contato: ID externo do sistema	Texto	30	Nenhum
País	Texto	30	Nenhum
Município	Texto	50	Nenhum
Código da moeda	Lista de opções	20	Nenhum
Data em que o empregador teve ciência da demanda	Data	Não aplicável	Nenhum
Data em que o empregador teve ciência do ferimento	Data	Não aplicável	Nenhum
Divisão	Texto	50	Nenhum
Número do funcionário ferido	Número	22	Nenhum
Número do evento	Texto	50	Nenhum

Nome do campo de demanda	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
Data do Câmbio	Data	Não aplicável	Nenhum
ID externo do sistema	Texto	50	Nenhum
Última atualização externa	Data/hora	Não aplicável	Nenhum
Origem externa	Texto	50	Nenhum
Nome do hospital	Texto	50	Nenhum
Família	Texto	15	Nenhum
Família: ID externo do sistema	Texto	30	Nenhum
Ferido durante o expediente?	Lista de opções	30	Nenhum
Tipo de perda	Lista de opções	30	Nenhum
Origem do passivo	Lista de opções	30	Nenhum
Linha de Negócio	Lista de opções	30	Nenhum
Local da perda	Lista de opções	30	Nenhum
Código da perda	Lista de opções	30	Nenhum
Data e hora da perda	Data/Hora	Não aplicável	Nenhum
Descrição da perda	Texto	16.350	Se um campo de descrição do arquivo de importação ultrapassar 16.350 caracteres, ele fica truncado com 16.252 caracteres.
Tipo de perda	Lista de opções	30	Nenhum
Código médico da lesão	Lista de opções	30	Nenhum
Proprietário	Texto	15	Nenhum

Nome do campo de demanda	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
Proprietário: ID externo do sistema	Texto	30	Nenhum
Parte do corpo ferida	Lista de opções	30	Nenhum
Número da pessoa ferida	Número	22	Nenhum
Grupo de valores da lista de opções	Texto	50	Nenhum
Local do acidente	Lista de opções	30	Nenhum
Delegacia de polícia	Texto	50	Nenhum
Número do relatório de polícia	Texto	50	Nenhum
Apólice	Texto	50	O campo predefinido para o registro correspondente.
Apólice: ID externo do sistema	Texto	50	O ID exclusivo externo da apólice vinculado a este registro.
CEP	Texto	30	Nenhum
Província	Texto	50	Nenhum
Relacionamento com o segurado	Lista de opções	30	Nenhum
Data do relatório	Data	Não aplicável	Nenhum
Número do relatório	Texto	50	Nenhum
Relatado por	Lista de opções	30	Nenhum
Informações de contato do responsável pelo relatório	Texto	50	Nenhum
Estado	Texto	10	Nenhum
Status	Lista de opções	30	Nenhum
Hora do óbito	Data/hora	Não aplicável	Nenhum

Nome do campo de demanda	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
Tipo de lesão	Lista de opções	30	Nenhum

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados \(na página 1775\)](#)
- [Importando seus Dados \(na página 1965\)](#)

### Campos de endereço do contato: preparação de importação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do arquivo CSV antes da importação de endereços do contato no Oracle CRM On Demand.

Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados \(na página 1775\)](#). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo. Será possível importar os campos Endereço de contato no Oracle CRM On Demand somente se os endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa. Para obter mais informações sobre endereços compartilhados, consulte [Gerenciando endereços \(na página 372\)](#).

Nome do campo padrão de endereço do contato	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
ID da linha	ID	15	Nenhum.
ID de contato	ID	15	Nenhum.
ID externo do contato	Texto	30	Nenhum.
ID de endereço	ID	15	Nenhum.
ID externo do endereço	Texto	30	Nenhum.
Tipo de Endereço	Lista de opções	30	Estes são os tipos de endereço padrão disponíveis: residencial, escritório, casa de férias, outro, personalização, particular, postal, hospital e clínica.
Principal	Caixa de seleção	1	Se o campo Principal tiver um valor de S, o endereço será o

Nome do campo padrão de endereço do contato	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
			endereço principal. Os valores do campo são S e N.

#### Campos de livro de contato: preparação para importação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre como configurar o arquivo CSV antes da importação de livros de contatos para Oracle CRM On Demand.

**OBSERVAÇÃO:** Para importar os registros dos livros de contato ou dos livros contábeis, sua função deverá incluir o privilégio Gerenciar livros futuros.

Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados \(na página 1775\)](#). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo. Para obter mais informações sobre atribuições de livro baseadas em hora, consulte [Sobre atribuições de livro baseadas em hora \(na página 1545\)](#)

Nome do campo de contatos do livro padrão	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
Nome	String	150	Se realizar uma nova importação, será recomendável especificar um valor para o campo Nome, ou o ID do livro, mas não ambos.  Se você atualizar um registro existente, o campo Nome será opcional.
ID do livro	String	15	Se realizar uma nova importação, será recomendável especificar um valor para o campo Nome, ou o ID do livro, mas não ambos.  Se você atualizar um registro existente, o campo ID do livro será obrigatório.

Nome do campo de contatos do livro padrão	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
ID externo do livro	String	30	Nenhum
Contato: ID	String	15	O ID de contato é o ID da linha de contato.
ID externo do contato	String	30	Nenhum
Data de Início	Data	Nenhum	A data na qual a ativação do registro deve ocorrer.
Data de Término	Data	Nenhum	A data na qual a ativação do registro deve terminar.
Indicador principal futuro	String	1	Se o indicador principal futuro tiver um valor S, o livro para o registro atual será definido como principal para o objeto de dados quando o livro for ativado. Isso se baseia no campo Data de início. Os valores do campo são: S e N.

### Contact Fields: Import Preparation

If you have separate files to import for accounts and contacts, import the accounts first, and then the contacts. Be sure that your Contacts import file contains valid account names from the Accounts import file.

If you only have a Contacts import file, account records are created based on the account name data found in the Account Name field in the Contacts import file. If the contact record contains alternate address data, Oracle CRM On Demand creates a new account and populates the shipping address with the alternative address. The Billing address remains blank.

If multiple contacts are associated with the same account, the account's address fields are set to the Alternate address values associated with the first contact imported for that account. If the first contact imported does not contain alternate address data-but subsequent records *do*, the account's address fields are blank, since only the first imported contact is considered when setting the values of the account address fields. Therefore, if you are importing only from a Contacts import file, before importing, sort the data by Account Name, then make sure that the first contact for each different Account Name contains the address you want to use for the account.

The following table contains specific information about setting up your CSV file before importing contacts into Oracle CRM On Demand. This information supplements the guidelines given in the topic Field Type Guidelines for Importing Data (consulte [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados](#) na página 1775). First, you must review the following import information before performing an import.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Default Contact Field Name	Data Type	Maximum Length	Comments
Account	Text	100	The text for this field is one of several fields used to match an existing Account record. If no match is found, it is the Account Name for a new Account that gets created as part of the Contact import process. For more information, see About Record Duplicates and External IDs (consulte <a href="#">Sobre duplicidades de registro e IDs externos</a> na página 1759).
Account External ID	Text	30	None
Account Location	Text	50	The text for this field is one of several fields used to match an existing Account record. For more information, see About Record Duplicates and External IDs (consulte <a href="#">Sobre duplicidades de registro e IDs externos</a> na página 1759).
Assistant Name	Text	50	None
Assistant Phone #	Phone	40	None
Best Time to Call	Picklist	30	Default values are Early afternoon, Early morning, Evening, Late afternoon, Mid-morning, and Saturday. Specific to Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. You can edit this picklist.
Blocked Reason Code	Picklist	30	Default values are Business, Do Not See, Do Not Ship, HR, and Legal. You can edit this picklist.
Call Frequency	Picklist	30	Default values are No See, 1-2 Times/Year, 3-4 Times/Year, and >5 Time/Year. Specific to Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. You can edit this picklist.
Cellular Phone #	Phone	40	None
Client Since Date	Date	Not applicable	This field is automatically populated with current date once the Client value is

Default Contact Field Name	Data Type	Maximum Length	Comments
			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 (consulte <a href="#">Sobre países e mapeamento de endereços</a> na página 1738).  This field is not available if shared addresses are set up for your company.
Contact Address 2, 3	Text	100 each	For a description of how to map address fields on a country-by-country basis, see About Countries and Address Mapping (consulte <a href="#">Sobre países e mapeamento de endereços</a> na página 1738).  This field is not available if shared addresses are set up for your company.
Contact City	Text	50	This field is not available if shared addresses are set up for your company.
Contact Country	Picklist	30	Default values are the names of all the countries in the world. The valid value for the U.S. is USA. The application does not allow modification of valid values for this field. Make sure the import data matches the valid values for this field before import (see About Countries and Address Mapping (consulte <a href="#">Sobre países e mapeamento de endereços</a> na página 1738)).  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.

Default Contact Field Name	Data Type	Maximum Length	Comments
Contact PO Box/ Sorting Code	Text	50	<p>If your file contains non-U.S. addresses, map the following address items to this field: Colonia/Section, CEDEX Code, Address 4, URB, and Township (see About Countries and Address Mapping (consulte <a href="#">Sobre países e mapeamento de endereços</a> na página 1738)).</p> <p>This field is not available if shared addresses are set up for your company.</p>
Contact Province	Text	50	<p>If your file contains non-U.S. addresses, map the following address items (or other equivalents to the U.S. State) to this field: MEX State, BRA State, Parish, Part of Territory, Island, Prefecture, Region, Emirate, and Oblast (see About Countries and Address Mapping (consulte <a href="#">Sobre países e mapeamento de endereços</a> na página 1738)).</p> <p>This field is not available if shared addresses are set up for your company.</p>
Contact Type	Picklist	30	Default valid values: Prospect, Customer, Partner, and Competitor
Contact US State	Picklist	2	<p>Default valid values: Standard two-letter abbreviations for all the U.S. states (all capital letters). The application does not allow modification of valid values for this field. Make sure the import data matches the valid values for this field before import.</p> <p>This field is not available if shared addresses are set up for your company.</p>
Contact Zip/Post Code	Text	30	This field is not available if shared addresses are set up for your company.
Credit Score	Number	22	Specific to Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Currency	Picklist	15	You are not able to edit this picklist. Therefore, the values you import must exactly match the valid values.

Default Contact Field Name	Data Type	Maximum Length	Comments
Current Investment Mix	Picklist	30	Default values are Aggressive, Moderate, and Conservative. Specific to Oracle CRM On Demand Financial Services Edition. You can edit this picklist.
Customer ID	Text	11	Specific to Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Date of Birth	Date	7	Specific to Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Degree	Picklist	30	Default values are PHD, M.D., D.O., MBA, RN, R.T., Reg. Pharmacist, Master of Science, Dentist, LPN, and Master of Public Health. Specific to Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. You can edit this picklist.
Department	Text	75	None
Description	Text	16,350	If a Description field in the import file exceeds 16,350 characters, it is truncated to 16,252 characters. The remaining characters are added to the linked Notes, each with a maximum limit of 16,350 characters.
Division	Text	50	None
Email	Text	100	<p>If the Allow Unicode Characters in Email Fields check box on the company profile is selected, then most Unicode (UTF-8) characters are allowed.</p> <p>Para obter mais informações sobre a caixa de seleção Permitir Caracteres Unicode no E-mail, consulte Definindo Configurações da Empresa (consulte <a href="#">Configuring Company Settings</a> na página 1204).</p> <p>Para obter informações sobre os caracteres que podem ser usados nos endereços de e-mail, consulte <a href="#">Sobre Caracteres Especiais em Endereços de E-mail</a> (na página 65).</p>

Default Contact Field Name	Data Type	Maximum Length	Comments
Experience Level	Picklist	30	Default values are None, Limited, Good, and Extensive. Specific to Oracle CRM On Demand Financial Services Edition. You can edit this picklist.
External Unique ID	Text	30	None
First Name	Text	50	This field is required by default. Make sure all records have values in this field before import.
Furigana First Name	Text	50	The Furigana equivalent of the Kanji (for Japanese only).
Furigana Last Name	Text	50	The Furigana equivalent of the Kanji (for Japanese only).
Gender	Picklist	1	Default values are F and M. You can edit this picklist. Specific to Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Home Phone #	Phone	40	None
Home Value	Currency	15	Specific to Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Integration ID	Text	30	None
Investment Horizon	Picklist	30	Default values are Short term, Medium term, and Long term. You can edit this picklist. Specific to Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Job Title	Text	75	None
Last Call Date	Date/Time		Specific to Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Last Name	Text	50	This field is required by default. Make sure all records have values in this field before import.
Lead Source	Picklist	30	Default valid values: Advertisement, Direct Mail, Email, Event - Seminar, Event - Trade Show, Event - Other, List - Purchased, List - Rented, Referral -

Default Contact Field Name	Data Type	Maximum Length	Comments
			Employee, Referral - External, Web Site, and Other.
Life Event	Picklist	30	Default values are Marriage, Birth of Child, Retirement, Divorce, and Other. Specific to Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Manager	Not applicable	Not applicable	It is currently not possible to import data into this field. Its value can only be set directly in the application (on the Contact Edit page).
Manager External ID	Text	30	None
Marital Status	Picklist	30	Default values are Single, Divorced, Married, Partner, Separated, Widowed, and Widower. Specific to Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Market Potential	Picklist	30	Default values are High, Medium, and Low. Specific to Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Middle Name	Text	50	None
Modified By	Not applicable	Not applicable	It is not currently possible to set the value of this field during import. Its value is set automatically by the application.
Mr./Ms.	Picklist	30	Default valid values: Miss., Mr., Ms., Mrs., and Dr.
Never Email	Check box	Not applicable	None
Objective	Picklist	30	Default values are Capital Preservation, Income, Income/Growth, Balanced, Growth, Aggressive Growth, and International Diversification. Specific to Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Opt In	Check box	Not applicable	Specific to Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Default Contact Field Name	Data Type	Maximum Length	Comments
Opt Out	Check box	Not applicable	Specific to Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Own or Rent	Picklist	30	Default values are Own or Rent. Specific to Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Owner	Email	50	File data must match the User Sign In ID for an existing Oracle CRM On Demand user. If a record does not contain a valid value for this field (including no value), its value is set to the Sign On email ID of the user performing the import.  If this field is not mapped to a valid import file field when running the Import Assistant, the Owner is set to the Sign On email ID of the user performing the import for all of the imported records.
Owner External ID	Text	30	None
Personal Address External System ID	Text	30	If shared addresses are enabled for your company, then the data type for this field becomes a picklist. The value for this field must match the External Unique Id of an existing address record. Also, if the Validate Shared Addresses setting is enabled, this value must match an existing validated address record.
Picklist Value Group	Text	50	None
Primary Goal	Picklist	30	Default values are Saving for child's education, Saving for College, New Home, Accumulating wealth, Estate planning, Preserving my assets, and Retirement. Specific to Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Private	Check box	Not applicable	This field should be set to the checked state if you want this contact to be visible only to the account owner.

Default Contact Field Name	Data Type	Maximum Length	Comments
Profession	Text	50	None.
Qualified Date	Date/Time	Not applicable	None.
Rating 1	Integer	Not applicable	Valid values for this field are: null, 1, 2, 3, 4, 5.  For more information, see About Fields Displayed As Images (consulte <a href="#">Sobre campos exibidos como imagens</a> na página 61).
Rating 2	Integer	Not applicable	Valid values for this field are: null, 1, 2, 3, 4, 5.
Rating 3	Integer	Not applicable	Valid values for this field are: null, 1, 2, 3, 4, 5.
Risk Profile	Picklist	30	Default values are Risk Averse, Risk Taker, Conservative, Moderate, and Aggressive. Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Referred by	Picklist	101	None.
Route	Picklist	30	Default values are Route 1, Route 2, Route 3, and Route 4. Specific to Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Segment	Picklist	30	Default values are White Collar, Blue Collar, Rural/Farming, Mass Retail, Mass Affluent, High Net Worth, Penta-Millionaires, and Ultra High Net Worth. Specific to Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Self-Employed	Check box	Not applicable	Specific to Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Source Campaign	Picklist	100	The campaign that generated the contact.

Default Contact Field Name	Data Type	Maximum Length	Comments
Status	Picklist	30	This column stores the status of a client or contact. The following values are allowed: Active, Quiet Filed, and Dead Filed.
Stoplight 1	Integer	Not applicable	Valid values for this field are: null, 0, 1, 2. For more information, see About Fields Displayed As Images (consulte <a href="#">Sobre campos exibidos como imagens</a> na página 61).
Stoplight 2	Integer	Not applicable	Valid values for this field are: null, 0, 1, 2.
Stoplight 3	Integer	Not applicable	Valid values for this field are: null, 0, 1, 2.
Tax Bracket	Number	22	Specific to Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Tier	Picklist	30	Default values are Gold, Silver, Bronze, Top 100, Top, Medium, and Low. Specific to Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Time Zone	Picklist	30	You are not able to edit this picklist. Therefore, the values you import must exactly match the standard valid values.
Total Assets	Currency	15	Specific to Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Total Expenses	Currency	15	Specific to Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Total Income	Currency	15	Specific to Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Total Liabilities	Currency	15	Specific to Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Total Net Worth	Currency	15	Specific to Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Type	Picklist	30	Default values are Prospect, Customer, Partner, and Competitor.
Work Fax #	Phone	40	None

Default Contact Field Name	Data Type	Maximum Length	Comments
Work Phone #	Phone	40	None
YTD Sales	Currency	15	Specific to Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

### Related Topics

See the following topics for related information:

- [Contact Fields](#) (consulte [Contatos - Campos](#) na página 330)
- [Field Type Guidelines for Importing Data](#) (consulte [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados](#) na página 1775)
- [Importing Your Data](#) (consulte [Importando Seus Dados](#) na página 1965)

### Campos da licença do estado do contato: Importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do arquivo CSV antes da importação de licenças do estado do contato para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados \(na página 1775\)](#). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Licença do estado do contato padrão Nome do campo	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
Contato	Texto	15	Nenhum
Data de Expiração	Texto	7	A data em que a licença médica deste contato expirará, se informada.
Número da Carteira de Habilitação	Texto	30	O número da carteira de habilitação obrigatório do contato no estado designado.
Estado	Texto	30	Um estado nos Estados Unidos ou uma província do Canadá (opcional).
Status	Texto	30	Os valores padrão para o status da carteira de habilitação são: Em branco, Ativa ou Expirada.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados \(na página 1775\)](#)
- [Importando seus Dados \(na página 1965\)](#)

## ■ [Licenças do Estado do Contato \(na página 571\)](#)

### Campos da equipe do contato: preparação de importação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do seu arquivo CSV antes da importação de equipes do contato para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados \(na página 1775\)](#). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Equipe do contato padrão Nome do campo	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
Acesso do Contato	Lista de opções	15	Os valores padrão válidos são: Somente leitura, Edição, Completo, Sem acesso. Não é possível editar esta lista de opções. Portanto, os valores importados devem corresponder exatamente aos valores válidos.
Nome Completo do Contato	Texto	60	Nenhum
Função da Equipe	Lista de opções	30	Os valores padrão válidos são: Proprietário, Patrocínio de executivo, Consultor, Parceiro, Outros
ID do Usuário	Texto	50	Nenhum
ID externo do contato	Texto	30	Nenhum
ID Externo de Usuário	Texto	30	Nenhum

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Compartilhando Registros \(Equipes\) \(na página 157\)](#)
- [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados \(na página 1775\)](#)
- [Importando seus Dados \(na página 1965\)](#)

### Campos de inscrição no curso: importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre como configurar seu arquivo CSV antes de importar dados da inscrição do curso para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico Diretrizes do tipo de campo para importação de dados (consulte [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados](#) na página 1775). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um

campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo padrão de inscrição no curso	Tipo de campo	Tamanho máximo	Comentários
Nome do candidato	Lista de opções	15	Nenhum.
Data de Conclusão	Data	22	Nenhum.
Nome do Curso	Lista de opções	15	Recomenda-se que o nome do curso seja exclusivo.
Moeda	Lista de opções	15	Nenhum.
Descrição	Texto	250	Nenhum.
Data da Inscrição	Data	22	Este campo exibe, por padrão, a data atual durante a criação do registro, mas você pode modificá-la durante e após a criação do registro.
Número de Inscrição	Texto	100	Nenhum.
Status da Inscrição	Lista de opções	30	Os valores padrão válidos são: Inscrito, Concluído e Incompleto.
Data do Câmbio	Data	Não aplicável	Nenhum.
Objetivo	Lista de opções	15	Nenhum.
Parceiro de Oferta	Lista de opções	15	A empresa de terceiros que o candidato está inscrevendo no curso. Normalmente, a entrada vem da lista de parceiros de oferta do curso.
Proprietário	Lista de opções	15	Nenhum.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes de tipo de campo para importação de dados \(na página 1775\)](#)
- [Importando seus Dados \(na página 1965\)](#)
- [Campos do Curso \(consulte \[Course Fields\]\(#\) na página 530\)](#)

**Campos de curso: importar preparação**

A tabela a seguir contém informações específicas sobre como configurar seu arquivo CSV antes de importar dados do curso para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes de tipo de campo para importação de dados \(na página 1775\)](#). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Nome padrão do campo de curso	Tipo de campo	Tamanho máximo	Comentários
Disponível a Partir de	Data	7	Nenhum.
Disponível Até	Data	7	Nenhum.
Empresa	Texto	100	A empresa na qual trabalha o contato do curso.
Contato	Lista de opções	15	Use este campo se o contato do curso já estiver presente no Oracle CRM On Demand.
Taxa do Curso	Moeda	22	Nenhum.
ID do Curso	Texto	30	Recomenda-se que o identificador interno do curso seja exclusivo. O Oracle CRM On Demand não aplica a exclusividade.
Duração do Curso (Dias)	Número	22	Nenhum.
Descrição	Texto	255	Nenhum.
Duração (Horas)	Número	22	Nenhum.
E-mail	Texto	100	O endereço de e-mail do contato do curso.
Exame	Lista de opções	15	Nenhum.
Nome	Texto	50	Use este campo para inserir o nome do contato do curso apenas se o contato não estiver presente no Oracle CRM On Demand.
Formato	Lista de opções	30	Os valores válidos padrão são: Liderado por instrutor, CBT e Autônomo.
Laboratório prático	Caixa de seleção	1	Nenhum.

Sobrenome	Texto	50	Use este campo para inserir o sobrenome do contato do curso apenas se o contato não estiver presente no Oracle CRM On Demand.
Médio	Lista de opções	30	Os valores padrão válidos são: Classe, On-line e CD/DVD.
Nome	Texto	100	Recomenda-se que o nome do curso seja exclusivo.
Objetivo	Lista de opções	15	Nenhum.
Proprietário	Lista de opções	15	Nenhum.
Opções de Pagamento	Lista de opções	30	Os valores padrão válidos são: Cheque, Cartão de crédito, Dinheiro e Fundos obtidos.
Telefone	Telefone	40	O número de telefone do contato do curso.
Produto Principal	Lista de opções	15	Nenhum.
Categoria do Produto Principal	Lista de opções	15	Nenhum.
Status	Lista de opções	30	Os valores padrão válidos são: Provisório, Planejado, Disponível, Obsoleto e Inativo.
Tipo	Lista de opções	30	Os valores padrão válidos são: Pré-vendas, Pós-vendas, Técnico, Serviço, Instalação, Atualização, Projeto e Segurança.
Site	Texto	100	O URL de uma página que contém informações adicionais sobre o curso.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes de tipo de campo para importação de dados \(na página 1775\)](#)
- [Importando seus Dados \(na página 1965\)](#)
- Campos do Curso (consulte [Course Fields](#) na página 530)

### Campos da cobertura: Importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do arquivo CSV antes da importação dos dados da cobertura para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados \(na página 1775\)](#). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo. Este tópico é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

As informações da tabela a seguir são válidas apenas para os dados da cobertura.

Nome do campo de cobertura	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
Início	Data	Não aplicável	Nenhum
Contato	Texto	15	Nenhum
Contato: ID externo do sistema	Texto	30	Nenhum
Cobertura	Lista de opções	30	O campo predefinido para o registro correspondente
Nome da cobertura	Texto	100	Nenhum
Produto da cobertura	Texto	15	Nenhum
Produto da cobertura: ID externo do sistema	Texto	50	Também conhecido como ID exclusivo externo
Status da cobertura	Lista de opções	30	Nenhum
Código da moeda	Lista de opções	20	Nenhum
Dedutível	Moeda	22	Nenhum
Término	Data	Não aplicável	Nenhum
ID externo do sistema	Texto	50	Nenhum
Última atualização externa	Data/hora	Não aplicável	Nenhum
Origem externa	Texto	50	Nenhum
Limite individual	Moeda	22	Nenhum
Valor coberto	Moeda	22	Nenhum
Propriedade segurada	Texto	30	Nenhum

Nome do campo de cobertura	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
Propriedade segurada: ID externo do sistema	Texto	50	Também conhecido como ID exclusivo externo.
ID de integração	Texto	30	Nenhum
Proprietário	Texto	15	Nenhum
Proprietário: ID externo do sistema	Texto	30	Nenhum
Apólice	Texto	15	O campo predefinido para o registro correspondente.
Apólice: ID externo do sistema	Texto	50	Nenhum
Status	Lista de opções	30	Nenhum
Limite total	Moeda	22	Nenhum

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados \(na página 1775\)](#)
- [Importando seus Dados \(na página 1965\)](#)

### Custom Object Field: Import Preparation

The following tables contain specific information about setting up your CSV file before importing custom object fields for custom objects into Oracle CRM On Demand. This information supplements the guidelines given in the topic Field Type Guidelines for Importing Data (consulte [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados](#) na página 1775). First, you must review the following import information before performing an import.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

### Custom Object 01, Custom Object 02, and Custom Object 03

The information in the following table is valid for Custom Object 01, Custom Object 02, and Custom Object 03 only.

Default Custom Object Field Name	Data Type	Maximum Length
Name	Text	100
Account Location	Text	50

Default Custom Object Field Name	Data Type	Maximum Length
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
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

Default Custom Object Field Name	Data Type	Maximum Length
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
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

Default Custom Object Field Name	Data Type	Maximum Length
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

Default Custom Object Field Name	Data Type	Maximum Length
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
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

Default Custom Object Field Name	Data Type	Maximum Length
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
Opportunity External Unique ID	Text	30
Owner External Unique ID	Text	30
Portfolio External Unique ID	Text	30
Product External Unique ID	Text	30
Service Request External Unique ID	Text	30
Solution Request External Unique ID	Text	30
Vehicle External Unique ID	Text	30

#### Campos do dano: Importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do arquivo CSV antes da importação dos dados do dano para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados \(na página 1775\)](#). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo. Este tópico é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

As informações da tabela a seguir são válidas apenas para os dados do dano.

Nome do campo do dano	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
Demanda	Texto	15	O campo predefinido para o registro correspondente.
Demanda: ID externo do sistema	Texto	50	Nenhum
Código da moeda	Lista de opções	20	Nenhum
Dano	Texto	50	Nenhum
Descrição do Dano	Texto	16.350	Se um campo de descrição do arquivo de importação ultrapassar 16.350 caracteres, ele fica truncado com 16.252 caracteres. Os demais caracteres são adicionados às observações vinculadas, cada uma com um limite máximo de 16.350 caracteres.
Nome do dano	Texto	50	O campo predefinido para o registro correspondente.
Descrição da propriedade danificada	Texto	16.350	Se um campo de descrição do arquivo de importação ultrapassar 16.350 caracteres, ele fica truncado com 16.252 caracteres. Os demais caracteres são adicionados às observações vinculadas, cada uma com um limite máximo de 16.350 caracteres.
Tipo de propriedade danificada	Texto	50	Nenhum
Divisão	Texto	50	Nenhum
Valor estimado	Moeda	22	Nenhum
Data do Câmbio	Data/Hora	Não aplicável	Nenhum
ID externo do sistema	Texto	50	Nenhum
Última atualização externa	Data/hora	Não aplicável	Nenhum
Origem externa	Texto	50	Nenhum
ID da integração	Texto	30	Nenhum

Nome do campo do dano	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
Propriedade do Seguro	Texto	15	O campo predefinido para o registro correspondente.
Propriedade do seguro: ID externo do sistema	Texto	50	Nenhum
Proprietário	Texto	15	Nenhum
Grupo de valores da lista de opções	Texto	50	Nenhum
Nº da propriedade	Número	22	Nenhum
Proprietário: ID exclusivo externo	Texto	30	Nenhum

### Tópicos relacionados

- [Diretrizes de tipo de campo para importação de dados \(na página 1775\)](#)
- [Importando seus Dados \(na página 1965\)](#)

### Campos de registro de negócio: Importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do arquivo CSV antes da importação dos registros de negócios para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados \(na página 1775\)](#). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Registro de negócio padrão Nome do campo	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
Status de Aprovação	Lista de opções	30	Os valores válidos para este campo são: Aguarda aprovação, Aprovado, Rejeitado, Devolvido, Cancelado e Expirado.
Data de Aprovação	Data	Não aplicável	Nenhum
Contato Associado	Lista de opções	100	Nenhum
Cliente Associado	Lista de opções	100	Nenhum
Lead Associado	Texto	100	Nenhum
Lead associado: ID exclusivo externo	Texto	30	Nenhum

Registro de negócio padrão Nome do campo	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
Lead associado: Nome	Texto	50	Nenhum
Lead associado: Sobrenome	Texto	50	Nenhum
Lead associado: Código da integração	Texto	30	Nenhum
Lead associado: Sobrenome	Texto	50	Nenhum
Oportunidade Associada	Lista de opções	100	Nenhum
Telefone Celular	Texto	40	Nenhum
Cidade	Texto	50	Nenhum
Data de Fechamento	Data	Não aplicável	Nenhum
Nome da Empresa	Texto	50	Nenhum
Convertido em Oportunidade	Caixa de seleção	Não aplicável	Nenhum
País	Lista de opções	50	Nenhum
Aprovador Atual	Lista de opções	100	Nenhum
Criação: Data	Data/Hora	Não aplicável	Nenhum
Moeda	Lista de opções	Não aplicável	Não é possível editar esta lista de opções. Por isso, os valores importados devem ser válidos.
Volume do Negócio	Moeda	15	Nenhum
Descrição	Texto	255	Nenhum
Divisão	Texto	50	Nenhum
E-mail	Texto	50	Nenhum
Taxa de Câmbio	Data	Não aplicável	Nenhum
Data de Expiração	Data	Não aplicável	Nenhum

Registro de negócio padrão Nome do campo	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
ID externo	Texto	40	Nenhum
Fax	Texto	40	Nenhum
Responsável pela Aprovação Final	Lista de opções	100	Nenhum
Nome	Texto	50	Nenhum
Cargo	Texto	75	Nenhum
Sobrenome	Texto	50	Nenhum
Nome do Meio	Texto	50	Nenhum
Modificação: Data	Data/Hora	Não aplicável	Nenhum
Sr./Sra.	Lista de opções	30	Nenhum
Nome	Texto	100	Este campo é obrigatório por padrão. Verifique se todos os registros têm valores neste campo antes de executar uma importação.
Novo Contato	Caixa de seleção	Não aplicável	Nenhum
Novo Cliente	Caixa de seleção	Não aplicável	Nenhum
Nova Oportunidade	Caixa de seleção	Não aplicável	Este campo indica se a oportunidade associada a este registro de negócio é nova.
Próxima Etapa	Texto	250	Nenhum
Objetivo	Texto	100	Nenhum
Objetivo: ID exclusivo externo	Texto	50	Nenhum

Registro de negócio padrão Nome do campo	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
Proprietário	Lista de opções	30	Os dados deste campo devem corresponder ao ID de um usuário existente no Oracle CRM On Demand. Se o registro não possuir um valor válido neste campo (inclusive sem valor), seu valor será definido como o ID do usuário que está executando a importação.  Se este campo não for mapeado com um campo de importação válido durante a execução do Assistente de importação, o proprietário será definido como o ID do usuário que está executando a importação de todos os registros importados.
ID externo do proprietário	Texto	30	Nenhum
Conta do Parceiro Proprietário	Lista de opções	100	Por padrão, este campo exibe automaticamente a empresa parceira do proprietário do registro de negócio. Este campo é somente leitura. O processo de upload do Oracle CRM On Demand não pode atualizar este campo.
Conta do Parceiro de Origem	Lista de opções	100	Em princípio, o parceiro que descobriu a oportunidade. Geralmente, esse parceiro é igual ao parceiro principal, mas pode ser diferente. Este campo é opcional.
Programa de Parceria	Lista de opções	50	Nenhum
Grupo de valores da lista de opções	Texto	50	Nenhum
CEP	Texto	30	Nenhum
Parceiro Principal	Lista de opções	100	O parceiro principal é responsável pelo registro de negócio. Este campo, juntamente com o campo Local do parceiro principal, identifica um parceiro de modo exclusivo. Este campo não pode ser nulo.
Localização do Parceiro Principal	Texto	50	O local do parceiro principal mencionado na célula anterior. Este campo, juntamente com o campo Parceiro

Registro de negócio padrão Nome do campo	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
			principal, identifica um parceiro de modo exclusivo. Este campo não pode ser nulo.
Interesse no Produto	Texto	100	Nenhum
Motivo da Rejeição	Lista de opções	30	Nenhum
Preço Especial Necessário	Caixa de seleção	Não aplicável	Nenhum
Estado	Lista de opções	30	Nenhum
Rua	Texto	100	Nenhum
Status de Envio	Lista de opções	30	Os valores válidos para este campo são: Não enviado, Enviado e Rechamado.
Data do Envio	Data/Hora	Não aplicável	Nenhum
Suporte Necessário	Caixa de seleção	Não aplicável	Nenhum
Nº do Telefone	Texto	40	Nenhum
Tipo	Lista de opções	30	Os valores válidos padrão para este campo são: Padrão e Não padrão.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados \(na página 1775\)](#)
- [Importando seus Dados \(na página 1965\)](#)

### Campos da concessionária: preparação de importação

A tabela abaixo contém informações específicas sobre como configurar seu arquivo CSV antes de importar os campos de concessionária para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados \(na página 1775\)](#). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

**OBSERVAÇÃO:** esta seção é específica ao Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

Nome do campo padrão de concessionária	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
Nome	Texto	100	Nenhum

Nome do campo padrão de concessionária	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
Local	Texto	50	Nenhum
Local	Texto	50	Nenhum
Concessionária matriz	Texto	100	Nenhum
Status	Texto	255	Nenhum
Site da matriz	Texto	50	Nenhum
Número de telefone	Telefone	40	Nenhum
E-mail	Texto	50	Nenhum
URL	Texto	100	Nenhum
Status	Texto	30	Nenhum
Número de fax	Telefone	40	Nenhum
Moeda	Texto	20	Nenhum
Estágio	Texto	30	Nenhum
Classificação	Número	16	Nenhum
Endereço de Cobrança	Lista de opções	100	<p>Este campo só está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.</p> <p>Esse valor deve corresponder ao campo Nome do endereço no registro do endereço existente. Além disso, se a configuração Validar endereços compartilhados estiver ativada, então esse valor deverá corresponder a um registro de endereço validado existente.</p>
Endereço de Cobrança 1	Texto	200	<p>Para obter uma descrição sobre como mapear campos de endereço por países, consulte <a href="#">Sobre países e mapeamento de endereços (na página 1738)</a>.</p> <p>Este campo não está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.</p>

Nome do campo padrão de concessionária	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
Endereço de cobrança 2, 3	Texto	100 para cada	Este campo não está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.
Cidade de Cobrança	Texto	50	Este campo não está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.
País de cobrança	Lista de opções	30	Os valores padrão válidos são os nomes de todos os países do mundo. O valor válido para os Estados Unidos é <i>EUA</i> . O Oracle CRM On Demand não permite a modificação dos valores válidos para este campo. Verifique se os dados de importação correspondem aos valores válidos desse campo antes da importação de dados (consulte <a href="#">Sobre países e mapeamento de endereços (na página 1738)</a> ).  Este campo não está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.
Código de classificação/caixa postal de cobrança	Texto	30	Caso o seu arquivo contenha endereços de fora dos EUA, então mapeie os itens de endereço a seguir para este campo: Colônia/seção, CEDEX - Código, Endereço 4, URB e Distrito (consulte <a href="#">Sobre países e mapeamento de endereços (na página 1738)</a> ).  Este campo não está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.
Província de cobrança	Texto	50	Caso o seu arquivo contenha endereços que não sejam dos EUA, então mapeie estes itens de endereço (ou outros equivalentes ao estado dos EUA) para este campo: MEX - Estado, BRA - Estado, Comunidade, Parte do território, Ilha, Prefeitura, Região, Emirados e Óblast (consulte <a href="#">Sobre países e mapeamento de endereços (na página 1738)</a> ).  Este campo não está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.

Nome do campo padrão de concessionária	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
Estado dos EUA de cobrança	Lista de opções	2	Os valores padrão válidos são abreviaturas padrão de duas letras para todos os estados dos EUA (tudo em maiúsculas). O Oracle CRM On Demand não permite a modificação dos valores válidos para este campo. Verifique se os dados de importação correspondem aos valores válidos desse campo antes da importação de dados.  Este campo não está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.
Código postal de cobrança	Texto	30	Este campo não está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.
ID externo do endereço de cobrança	Texto	30	Se endereços compartilhados estiverem ativados para sua empresa, então o tipo de dados para esse campo será uma lista de opções. O valor desse campo deve corresponder ao ID externo exclusivo de um registro de endereço existente. Além disso, se a configuração Validar endereços compartilhados estiver ativada, então esse valor deverá corresponder a um registro de endereço validado existente.
Endereço de Envio	Texto	30	Este campo só está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.  Esse valor deve corresponder ao campo Nome do endereço no registro de endereço existente. Além disso, se a configuração Validar endereços compartilhados estiver ativada, então esse valor deverá corresponder a um registro de endereço validado existente.
Endereço de envio 1	Texto	200	Para obter uma descrição sobre como mapear campos de endereço por países, consulte <a href="#">Sobre países e mapeamento de endereços (na página 1738)</a> .  Este campo não está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.

Nome do campo padrão de concessionária	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
Endereço de envio 2, 3	Texto	100 para cada	<p>Para obter uma descrição sobre como mapear campos de endereço por países, consulte <a href="#">Sobre países e mapeamento de endereços (na página 1738)</a>.</p> <p>Este campo não está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.</p>
Cidade de envio	Texto	50	<p>Este campo não está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.</p>
País de envio	Lista de opções	30	<p>Os valores padrão válidos são os nomes de todos os países do mundo. O valor válido para os Estados Unidos é <i>EUA</i>. O Oracle CRM On Demand não permite a modificação dos valores válidos para este campo. Verifique se os dados de importação correspondem aos valores válidos desse campo antes da importação de dados (consulte <a href="#">Sobre países e mapeamento de endereços (na página 1738)</a>).</p> <p>Este campo não está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.</p>
Código de classificação/caixa postal de envio	Texto	30	<p>Caso o seu arquivo contenha endereços de fora dos EUA, mapeie os itens de endereço a seguir para este campo: Colônia/seção, CEDEX - Código, Endereço 4, URB, e Distrito (consulte <a href="#">Sobre países e mapeamento de endereços (na página 1738)</a>).</p> <p>Este campo não está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.</p>

Nome do campo padrão de concessionária	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
Província de envio	Texto	50	<p>Caso o seu arquivo contenha endereços que não sejam dos EUA, então mapeie estes itens de endereço (ou outros equivalentes ao estado dos EUA) para este campo: MEX - Estado, BRA - Estado, Comunidade, Parte do território, Ilha, Prefeitura, Região, Emirados e Óblast (consulte <a href="#">Sobre países e mapeamento de endereços (na página 1738)</a>).</p> <p>Este campo não está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.</p>
Estado dos EUA de envio	Lista de opções	2	<p>Os valores padrão válidos são abreviaturas padrão de duas letras para todos os estados dos EUA (tudo em maiúsculas). O Oracle CRM On Demand não permite a modificação de valores válidos para este campo. Verifique se os dados de importação correspondem aos valores válidos desse campo antes da importação de dados.</p> <p>Este campo não está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.</p>
Código postal de envio	Texto	30	<p>Este campo não está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.</p>
ID externo do endereço de envio	Texto	30	<p>Se endereços compartilhados estiverem ativados para sua empresa, então o tipo de dados para esse campo será uma lista de opções. O valor desse campo deve corresponder ao ID externo exclusivo de um registro de endereço existente. Além disso, se a configuração Validar endereços compartilhados estiver ativada, então esse valor deverá corresponder a um registro de endereço validado existente.</p>
ID Exclusivo Externo	Texto	30	Nenhum
ID externo da concessionária matriz	Texto	30	Nenhum
ID do Proprietário Principal	Id	15	Nenhum

Nome do campo padrão de concessionária	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
Tipo de concessionária	Texto	30	Nenhum
Modificação: Data - Externa	Data/Hora	32	Nenhum
Proprietário	E-mail	50	Nenhum
Modificado por	Texto	255	Nenhum
ID da Linha	Id	15	Nenhum
ID de integração	Texto	30	Nenhum
Objeto Personalizado <i>N</i>	Texto	50	Nenhum
Lista de opções indexada 1	Texto	30	Nenhum
Lista de opções indexada 2	Texto	30	Nenhum
Lista de opções indexada 3	Texto	30	Nenhum
Lista de opções indexada 4	Texto	30	Nenhum
Lista de opções indexada 5	Texto	30	Nenhum
Lista de opções indexada 6	Texto	30	Nenhum
Número indexado	Número	16	Nenhum
Data de indexação	Data/Hora	32	Nenhum
Moeda indexada	Moeda	25	Nenhum
Texto longo indexado	Texto	255	Nenhum
Texto curto indexado 1	Texto	100	Nenhum
Texto curto indexado 2	Texto	100	Nenhum
Caixa de seleção indexada	Booliano	1	Nenhum

#### Campos de evento: preparação de importação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre como configurar o arquivo CSV antes da importação dos campos Evento no Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados \(na página 1775\)](#). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão desta tabela contém apenas o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Se você não vir um campo específico ao tentar importar os dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Nome do Campo do Evento	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
ID da linha	ID	15	Nenhum.
Produto	Lista de opções	100	Nenhum.
Categoria do Produto	Lista de opções	100	Nenhum.
Apelido do Proprietário	Texto	50	Nenhum.
Descrição	Texto	250	Nenhum.
Divisão	Texto	50	Nenhum.
Detalhes da Sessão	Texto	500	Nenhum.
Nome do proprietário	Texto	50	Nenhum.
Sobrenome do proprietário	Texto	50	Nenhum.
ID do Proprietário Principal	ID	15	Nenhum.
Grupo de valores da lista de opções	Texto	50	Nenhum.
ID de integração	Texto	30	Nenhum.
ID externo do sistema	Texto	30	Nenhum.
Número indexado	Inteiro	Não aplicável	O valor deste campo deve ser um valor numérico válido entre -2147483648 e 2147483647.
Lista de opções indexada 1	Lista de opções	30	Nenhum.
Lista de opções indexada 2	Lista de opções	30	Nenhum.
Lista de opções indexada 3	Lista de opções	30	Nenhum.
Lista de opções indexada 4	Lista de opções	30	Nenhum.
Lista de opções indexada 5	Lista de opções	30	Nenhum.

Nome do Campo do Evento	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
Lista de opções indexada 6	Lista de opções	30	Nenhum.
Texto longo indexado	Texto	255	Nenhum.
Texto curto indexado 1	Texto	40	Nenhum.
Texto curto indexado 2	Texto	40	Nenhum.
Tipo	Lista de opções	15	Nenhum.
Localização	Texto	100	Nenhum.
Nº Máx. de Participantes	Inteiro	Não aplicável.	O valor deste campo de ser um valor numérico válido entre 0 e 1000000.
Nome	Texto	150	Este campo é obrigatório.
Objetivo do Evento	Texto	500	Este campo é obrigatório.
Data de Início	Data/Hora	Não aplicável.	Nenhum.
Orçamento	Moeda	15	Nenhum.
Crédito CME	Inteiro	Não aplicável.	O valor deste campo deve ser um valor numérico válido entre -2147483648 e 2147483647.
Data de Confirmação	Data/Hora	Não aplicável.	Nenhum.
Data de Término	Data/Hora	Não aplicável.	Nenhum.
Status	Lista de opções	30	Nenhum.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados \(na página 1775\)](#)
- [Importando seus Dados \(na página 1965\)](#)

### Campos de exame: importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre como configurar seu arquivo CSV antes de importar dados do exame para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico Diretrizes do tipo de campo para importação de dados (consulte [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados](#) na página 1775). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo padrão de exame	Tipo de campo	Tamanho máximo	Comentários
Disponível a Partir de	Data	7	Nenhum.
Disponível Até	Data	7	Nenhum.
Empresa	Texto	100	Nenhum.
Contato	Lista de opções	15	Use este campo se o contato de exame já existir no Oracle CRM On Demand.
Descrição	Texto	255	Nenhum.
E-mail	Texto	100	O endereço de e-mail do contato do exame.
Taxa do Exame	Moeda	22	Nenhum.
ID do Exame	Texto	100	Recomenda-se que o identificador interno do curso seja exclusivo.
Nome	Texto	50	Use este campo para inserir o nome do contato do exame apenas se o contato não estiver presente no Oracle CRM On Demand.
Formato	Lista de opções	30	Os valores padrão válidos são: Várias opções, Perguntas e respostas e Combinação.
Método de Atribuição de Notas	Lista de opções	30	Os valores padrão válidos são: Notas, Pontos e Pontuações.
Sobrenome	Texto	50	Use este campo para inserir o sobrenome do contato do exame apenas se o contato não estiver presente no Oracle CRM On Demand.
Pontuação Máxima	Número	22	Nenhum.
Médio	Lista de opções	30	Os valores padrão válidos são: No computador, Em papel e Misto.
Nome	Texto	100	Recomenda-se que o nome do exame seja exclusivo.
Número de Perguntas	Número	22	Nenhum.

Objetivo	Lista de opções	15	Nenhum.
Proprietário	Lista de opções	15	Nenhum.
Pontuação para Aprovação	Número	22	Nenhum.
Opções de Pagamento	Lista de opções	30	Os valores padrão válidos são: Cheque, Cartão de crédito, Dinheiro e Fundos obtidos.
Telefone	Telefone	40	O número de telefone do contato do exame.
Produto Principal	Lista de opções	15	Nenhum.
Categoria do Produto Principal	Lista de opções	15	Nenhum.
Status	Lista de opções	30	Os valores padrão válidos são: Provisório, Planejado, Disponível, Obsoleto e Inativo.
Tempo Permitido (Minutos)	Número	22	Nenhum.
Tipo	Lista de opções	30	Os valores válidos padrão são: Monitorado e on-line. Um exame é considerado para ser <i>monitorado</i> quando os candidatos são supervisionados durante o exame.
Validade (Meses)	Número	22	Nenhum.
Site	Texto	100	O URL de uma página que contém informações adicionais sobre o exame.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes de tipo de campo para importação de dados \(na página 1775\)](#)
- [Importando seus Dados \(na página 1965\)](#)
- Campos de Exame (consulte [Exam Fields](#) na página 539)

### Campos de registro em exame: importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre como configurar seu arquivo CSV antes de importar dados de registro do exame para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico Diretrizes do tipo de campo para importação de dados (consulte [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados](#) na página 1775). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo padrão de registro em exame	Tipo de campo	Tamanho máximo	Comentários
Parceiro - Administrador	Lista de opções	15	Empresa de terceiros que realiza o exame. Normalmente, a entrada vem da lista de parceiros que conduzem o exame.
Nome do candidato	Lista de opções	15	Nenhum.
Data de Conclusão	Data	7	Nenhum.
Moeda	Lista de opções	15	Nenhum.
Descrição	Texto	255	Nenhum.
Nome do Exame	Lista de opções	15	Nenhum.
Data do Câmbio	Data	Não aplicável	Nenhum.
Nota Obtida	Texto	50	Nenhum.
Objetivo	Lista de opções	15	Nenhum.
Proprietário	Lista de opções	15	Nenhum.
Pontuação Obtida	Número	22	Nenhum.
A pontuação expira em	Data	7	Nenhum.
Data de Inscrição	Data	7	Este campo exibe a data atual durante a criação do registro, mas você pode modificá-la durante e após a criação do registro.
Número de Registro	Texto	50	Os números de registro em exame geralmente são exclusivos.
Status de Registro	Lista de opções	30	Os valores padrão válidos são: Registrado, Aprovado e Com falha.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes de tipo de campo para importação de dados \(na página 1775\)](#)
- [Importando seus Dados \(na página 1965\)](#)
- Campos de Exame (consulte [Exam Fields](#) na página 539)

### Campos da conta financeira: Importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do arquivo CSV antes da importação das contas financeiras para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados \(na página 1775\)](#). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo. Este tópico é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

As informações da tabela a seguir são válidas apenas para os dados da conta financeira.

Nome do campo da conta financeira	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
Titular da conta	Texto	15	Nenhum
Titular da conta: ID externo do sistema	Texto	30	Nenhum
Saldo	Moeda	22	Nenhum
Saldo a partir de	Data/Hora	Não aplicável	Nenhum
Agência	Texto	15	Nenhum
Agência: ID externo do sistema	Texto	30	Nenhum
Conta comercial	Texto	15	Nenhum
Conta comercial: ID externo do sistema	Texto	30	Nenhum
Campanha	Texto	15	Nenhum
Campanha: ID Externo do Sistema	Texto	30	Nenhum
Código da moeda	Lista de opções	20	Nenhum
Descrição	Texto	16.350	Se um campo de descrição do arquivo de importação ultrapassar 16.350 caracteres, ele fica truncado com 16.252 caracteres.

Nome do campo da conta financeira	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
Divisão	Texto	50	Nenhum
Data do Câmbio	Data/Hora	Não aplicável	Nenhum
ID externo	Texto	50	Nenhum
Última atualização externa	Data/Hora	Não aplicável	Nenhum
Origem externa	Texto	50	Nenhum
Conta Financeira	Texto	50	O campo predefinido para o registro correspondente.
Número da conta financeira	Texto	50	Nenhum
Consultor financeiro	Texto	15	Nenhum
Consultor financeiro: ID externo do sistema	Texto	30	Nenhum
Retido	Booliano	1	Nenhum
Instituição retida	Texto	15	Nenhum
Instituição retida: ID externo do sistema	Texto	30	O ID exclusivo externo da instituição retida (conta comercial) vinculado a este registro.
Agência matriz	Lista de opções	30	Nenhum
Família	Texto	15	Nenhum
Família: ID externo do sistema	Texto	30	Nenhum
ID de integração	Texto	30	Nenhum
Conjunta	Booliano	1	Nenhum
Data de abertura	Data	Não aplicável	Nenhum
Proprietário: ID externo do sistema	Texto	30	Nenhum
Conta financeira principal: ID externo do sistema	Texto	50	O ID exclusivo externo da conta financeira vinculado a este registro.

Nome do campo da conta financeira	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
Grupo de valores da lista de opções	Texto	50	Nenhum
Carteira: ID externo do sistema	Texto	30	Nenhum
Conta principal	Booleano	1	Nenhum
Tipo	Lista de opções	30	Nenhum

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados \(na página 1775\)](#)
- [Importando seus Dados \(na página 1965\)](#)

### Campos de titulares da conta financeira: Importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do arquivo CSV antes da importação de titulares da conta financeira para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados \(na página 1775\)](#). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna *Campo padrão* nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo. Este tópico é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

As informações da tabela a seguir são válidas apenas para os dados do titular da conta financeira.

Nome do campo do titular da conta financeira	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
Conta comercial	Texto	15	O campo predefinido para o registro correspondente
Conta comercial: ID externo do sistema	Texto	30	Nenhum
Código da moeda	Lista de opções	20	Nenhum
Divisão	Texto	50	Nenhum
Data do Câmbio	Data/Hora	Não aplicável	Nenhum
ID externo do sistema	Texto	50	Nenhum
Última atualização externa	Data/Hora	Não aplicável	Nenhum

Nome do campo do titular da conta financeira	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
Origem externa	Texto	50	Nenhum
Conta Financeira	Texto	15	O campo predefinido para o registro correspondente
Conta financeira: ID externo do sistema	Texto	50	O ID exclusivo externo da conta financeira vinculado a este registro
Titular da Conta Financeira	Texto	15	Nenhum
Titular da conta financeira: ID externo do sistema	Texto	30	Nenhum
Nome dos titulares da conta financeira	Texto	50	O campo predefinido para o registro correspondente
Família	Texto	15	Nenhum
Família: ID externo do sistema	Texto	30	Nenhum
Data de união	Data	Não aplicável	Nenhum
Proprietário	Texto	15	Nenhum
Proprietário: ID externo do sistema	Texto	30	Nenhum
Grupo de valores da lista de opções	Texto	50	Nenhum
Contato Principal	Booliano	1	Nenhum
Função	Lista de opções	30	O campo predefinido para o registro correspondente

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados \(na página 1775\)](#)
- [Importando seus Dados \(na página 1965\)](#)

### Campos de investimentos da conta financeira: Importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do arquivo CSV antes da importação de investimentos da conta financeira para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados \(na página 1775\)](#). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo. Este tópico é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

As informações da tabela a seguir são válidas apenas para os dados de investimentos da conta financeira.

Nome do campo de investimentos da conta financeira	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
Código da moeda	Lista de opções	20	Nenhum
Divisão	Texto	50	Nenhum
Data do Câmbio	Data/Hora	Não aplicável	Nenhum
ID externo do sistema	Texto	50	Nenhum
Última atualização externa	Data/Hora	Não aplicável	Nenhum
Origem externa	Texto	50	Nenhum
Conta Financeira	Texto	15	O campo predefinido para o registro correspondente
Conta financeira: ID externo do sistema	Texto	50	O ID exclusivo externo da conta financeira vinculado a este registro
Nome dos investimentos da conta financeira	Texto	50	O campo predefinido para o registro correspondente
Produto Financeiro	Texto	15	O campo predefinido para o registro correspondente
Produto financeiro: ID externo do sistema	Texto	50	O ID exclusivo externo do produto financeiro vinculado a este registro
ID de integração	Texto	30	Nenhum
Proprietário	Texto	15	Nenhum
Proprietário: ID externo do sistema	Texto	30	Nenhum
Desempenho	Texto	22	Nenhum

Nome do campo de investimentos da conta financeira	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
Grupo de valores da lista de opções	Texto	50	Nenhum
Data de compra	Data/Hora	Não aplicável	Nenhum
Preço de Compra	Moeda	22	Nenhum
Quantidade	Número	22	Nenhum
Valor	Moeda	22	Nenhum

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados \(na página 1775\)](#)
- [Importando seus Dados \(na página 1965\)](#)

### Campos do plano financeiro: Importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do arquivo CSV antes da importação dos planos financeiros para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados \(na página 1775\)](#). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo. Este tópico é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

### Plano financeiro

As informações da tabela a seguir são válidas apenas para Plano financeiro.

Nome do campo do plano financeiro	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
Aprovado pelo contato	Booleano	1	Nenhum
Conta comercial	Texto	15	Nenhum
Conta comercial: ID externo do sistema	Texto	30	Nenhum
Campanha	Texto	15	Nenhum
Campanha: ID Externo do Sistema	Texto	30	Nenhum

Nome do campo do plano financeiro	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
Contato	Texto	15	Nenhum
Contato: ID externo do sistema	Texto	30	Nenhum
Código da moeda	Lista de opções	20	Nenhum
Descrição	Texto	16.350	Se um campo de descrição do arquivo de importação ultrapassar 16.350 caracteres, ele fica truncado com 16.252 caracteres.
Divisão	Texto	50	Nenhum
Data do Câmbio	Data/Hora	Não aplicável	Nenhum
ID externo do sistema	Texto	50	Nenhum
Última atualização externa	Data/Hora	Não aplicável	Nenhum
Origem externa	Texto	50	Nenhum
Conta Financeira	Texto	15	O campo predefinido para o registro correspondente.
Conta financeira: ID externo do sistema	Texto	50	O ID exclusivo externo da conta financeira vinculado a este registro.
Nome do plano financeiro	Texto	50	O campo predefinido para o registro correspondente.
Família	Texto	15	Nenhum
Família: ID externo do sistema	Texto	30	Nenhum
ID de integração	Texto	30	Nenhum
Proprietário	Texto	15	Nenhum
Proprietário: ID externo do sistema	Texto	30	Nenhum
Grupo de valores da lista de opções	Texto	50	Nenhum

Nome do campo do plano financeiro	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
Carteira	Texto	15	Nenhum
Carteira: ID externo do sistema	Texto	30	Nenhum
Enviado para contato	Booleano	1	Nenhum
Status	Lista de opções	30	Nenhum
Tipo	Lista de opções	30	Nenhum

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados \(na página 1775\)](#)
- [Importando seus Dados \(na página 1965\)](#)

### Campos do produto financeiro: Importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do arquivo CSV antes da importação dos produtos financeiros para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados \(na página 1775\)](#). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo. Este tópico é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

As informações da tabela a seguir são válidas apenas para produto financeiro.

Nome do campo do produto financeiro	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
Categoria	Lista de opções	30	Nenhum
Classe	Lista de opções	30	Nenhum
Código da moeda	Lista de opções	20	Nenhum
Preço Atual	Moeda	20	Nenhum
Preço atual - Última atualização	Data/Hora	Não aplicável.	Nenhum
Divisão	Texto	30	Nenhum
ID externo do sistema	Texto	50	Nenhum

Nome do campo do produto financeiro	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
Última atualização externa	Data/Hora	Não aplicável	Nenhum
Origem externa	Texto	50	Nenhum
ID do produto financeiro	Texto	50	Nenhum
Nome do Produto Financeiro	Texto	50	O campo predefinido para o registro correspondente.
Visão geral do produto financeiro	Texto	16.350	Se um campo de descrição do arquivo de importação ultrapassar 16.350 caracteres, ele fica truncado com 16.252 caracteres.
ID de integração	Texto	30	Nenhum
MDM - ID de hub do produto	Texto	50	Nenhum
Proprietário	Texto	15	Nenhum
Proprietário: ID externo do sistema	Texto	30	Nenhum
Produto financeiro pai	Texto	15	Nenhum
Produto financeiro principal: ID externo do sistema	Texto	50	O ID exclusivo externo do produto financeiro principal vinculado a este registro.
Produto financeiro principal: ID do sistema	Texto	50	Também conhecido como ID exclusivo externo.
Grupo de valores da lista de opções	Texto	50	Nenhum
Origem do preço	Texto	50	Também conhecido como origem do preço atual.
Catálogo de produtos	Texto	250	Nenhum
URL do produto	Texto	250	Nenhum
Subclasse	Lista de opções	30	Nenhum
Tipo	Lista de opções	30	Nenhum

## Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados \(na página 1775\)](#)
- [Importando seus Dados \(na página 1965\)](#)

### Campos de transações financeiras: Importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do arquivo CSV antes da importação das transações financeiras para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados \(na página 1775\)](#). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo. Este tópico é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

As informações da tabela a seguir são válidas apenas para transações financeiras.

Nome do campo das transações financeiras	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
Código da moeda	Lista de opções	20	Nenhum
Data do Câmbio	Data/Hora	Não aplicável	Nenhum
ID externo do sistema	Texto	50	Nenhum
Última atualização externa	Data/Hora	Não aplicável	Nenhum
Origem externa	Texto	50	Nenhum
Conta Financeira	Texto	15	O campo predefinido para o registro correspondente.
Conta financeira: ID externo do sistema	Texto	50	O ID exclusivo externo da conta financeira vinculado a este registro.
Produto Financeiro	Texto	15	O campo predefinido para o registro correspondente.
Produto financeiro: ID externo do sistema	Texto	50	O ID exclusivo externo do produto financeiro vinculado a este registro.

Nome do campo das transações financeiras	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
Pai da transação financeira	Texto	15	Nenhum
Pai da transação financeira: ID externo do sistema	Texto	50	O ID exclusivo externo do produto financeiro vinculado a este registro.
ID de integração	Texto	30	Nenhum
Proprietário	Texto	15	Nenhum
Proprietário: ID exclusivo externo	Texto	30	Nenhum
Quantidade	Número	22	Nenhum
Data/hora da transação	Data/Hora		Nenhum
ID da transação	Texto	50	O campo predefinido para o registro correspondente.
Período da transação	Texto	50	Nenhum
Preço da transação	Moeda	22	Nenhum
Origem da transação	Texto	50	Nenhum
Tipo de Transação	Lista de opções	30	Nenhum
Valor	Moeda	22	Nenhum

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados \(na página 1775\)](#)
- [Importando seus Dados \(na página 1965\)](#)

### Campos de alocação de contato HCP: preparação de importação

Esta tabela contém informações específicas sobre a configuração do arquivo CSV antes da importação dos campos de alocação de contato HCP no Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados \(na página 1775\)](#). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo padrão da alocação de contato HCP	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
ID de alocação de contato HCP	Varchar	15	Indica o número de identificação da linha.
Tipo de Alocação	Lista de opções	30	Os valores padrão deste campo são Alocação de detalhes, Alocação de amostra, Alocação de item promocional e Alocação de solicitação de amostra.
Data de Início	Data/hora	7	Este campo é obrigatório.
Moeda	Lista de opções	15	Nenhum.
Data do Câmbio	Data	Não aplicável	Nenhum.
Divisão	Texto	50	Nenhum.
Data de Término	Data/hora	7	Se a data de término estiver definida para o registro Alocação de contato HCP, a data de término deverá ser posterior à data de início.
Qtde. Restante	Número	22	Quando a alocação de contato HCP for criada primeiro, os campos Qtde. da alocação e Qtde. restante deverão ter o mesmo valor positivo. Os campos de quantidade devem ter valores inteiros.
Qtde. Distribuída	Número	22	Quando a alocação de contato HCP tiver sido criada primeiro, o campo Qtde. distribuída deve ser zero. Os campos de quantidade devem ter valores inteiros.

Nome do campo padrão da alocação de contato HCP	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
Qtde. da Alocação	Número	22	Quando a alocação de contato HCP for criada primeiro, os campos Qtde. da alocação e Qtde. restante deverão ter o mesmo valor positivo. Os campos de quantidade devem ter valores inteiros.
ID de contato	Varchar	15	Indica o identificador da linha para o contato ou profissional de saúde para o qual estão definidas as alocações.
ID do produto	Varchar	15	Indica o identificador da linha do produto ou da amostra para o qual estão definidas alocações do contato ou profissional de saúde específico.
Grupo de valores da lista de opções	Texto	50	Nenhum.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados \(na página 1775\)](#)
- [Importando seus Dados \(na página 1965\)](#)

### Campos de propriedade do seguro: preparação de importação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre como preparar o arquivo CSV para importar os dados de propriedade do seguro no Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados \(na página 1775\)](#). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo. Este tópico é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

As informações da tabela a seguir são válidas somente para dados de propriedade do seguro.

Nome do campo de propriedade do seguro	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
Valor	Moeda	22	Nenhum
Código da moeda	Lista de opções	20	Nenhum
Descrição	Texto	16.350	Se um campo de descrição do arquivo de importação ultrapassar 16.350 caracteres, ele fica truncado com 16.252 caracteres. Os demais caracteres são adicionados às observações vinculadas, cada uma com um limite máximo de 16.350 caracteres.
Divisão	Texto	50	Nenhum
ID externo do sistema	Texto	50	Nenhum
Última atualização externa	Data/hora	Não aplicável	Nenhum
Origem externa	Texto	50	Nenhum
ID de integração	Texto	30	Nenhum
Proprietário	Texto	15	Nenhum
Proprietário: ID externo do sistema	Texto	30	Nenhum
Grupo de valores da lista de opções	Texto	50	Nenhum
Apólice	Texto	15	O campo predefinido para o registro correspondente.
Apólice: ID externo do sistema	Texto	50	O ID exclusivo externo da apólice vinculado a este registro.
Sequência	Número	22	O campo predefinido para o registro correspondente.
Tipo	Lista de opções	30	O campo predefinido para o registro correspondente.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados \(na página 1775\)](#)
- [Importando seus Dados \(na página 1965\)](#)

**Campos do relatório de auditoria do estoque: Importar preparação**

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do arquivo CSV antes da importação dos relatórios de auditoria do estoque para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados \(na página 1775\)](#). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Relatório de auditoria do estoque padrão Nome do campo	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
Comentários	Observação	255	Nenhum
Data de conclusão	Data/Hora	7	Nenhum
Período do Estoque	Texto	15	O campo de referência que contém o ID do objeto do período do estoque.
Motivo	Lista de opções	30	Nenhum
Relatado em	Data/Hora	7	Nenhum
Status	Lista de opções	30	Nenhum
Tipo	Lista de opções	30	Nenhum

**Tópicos relacionados**

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados \(na página 1775\)](#)
- [Importando seus Dados \(na página 1965\)](#)

**Campos do período do estoque: Importar preparação**

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do arquivo CSV antes da importação dos períodos do estoque para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados \(na página 1775\)](#). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Período do estoque padrão Nome do campo	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
Ativo	Booleano	1	Este campo indica se o período do estoque está ativo ou inativo.
Data de Término	Data/Hora	7	Este campo ficará vazio se o período do estoque estiver ativo.
Reconciliado	Booleano	1	Este campo indica se o período do estoque foi reconciliado ou não.
Data de Início	Data/Hora	7	A data inicial do período do estoque.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados \(na página 1775\)](#)
- [Importando seus Dados \(na página 1965\)](#)

### Campos de convidado: preparação de importação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre como configurar o arquivo CSV antes da importação dos campos Convidado no Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados \(na página 1775\)](#). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão desta tabela contém apenas o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Se você não vir um campo específico ao tentar importar os dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Convidado Nome do campo	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
Status do convidado	Texto	30	O valor padrão é Pendente. Os outros valores são: Frequentado, Cancelado, Confirmado, Recusado e Lista de espera.
Nome do Contato	Texto	30	Selecione um contato no applet associado.
Cargo	Texto	30	O cargo do contato.
Tipo	Texto	30	O tipo de contato.
E-mail	Texto	30	Nenhum
Nº de telefone	Texto	30	Nenhum

Convidado Nome do campo	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
Detalhes da Sessão	Texto	30	Nenhum
Comentários	Texto	30	Nenhum

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados \(na página 1775\)](#)
- [Importando seus Dados \(na página 1965\)](#)

### Campos da parte envolvida: Importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do arquivo CSV antes da importação dos dados da parte envolvida para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados \(na página 1775\)](#). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo. Este tópico é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

As informações da tabela a seguir são válidas apenas para os dados da parte envolvida.

Nome do campo da parte envolvida	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
Demanda	Texto	15	O campo predefinido para o registro correspondente.
Demanda: ID externo do sistema	Texto	50	Nenhum
Contato	Texto	15	O campo predefinido para o registro correspondente. O campo Contato é um encadeamento do nome e do sobrenome do contato.
Contato: ID externo do sistema	Texto	30	Nenhum
Código da moeda	Lista de opções	20	Nenhum
Data do Câmbio	Data	Não aplicável	Nenhum
ID externo do sistema	Texto	50	Nenhum
Última atualização externa	Data/Hora	Não aplicável	Nenhum
Origem externa	Texto	50	Nenhum

Nome do campo da parte envolvida	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
Descrição do ferimento	Texto	16350	Se um campo de descrição do arquivo de importação ultrapassar 16.350 caracteres, ele fica truncado com 16.252 caracteres. Os demais caracteres são adicionados às observações vinculadas, cada uma com um limite máximo de 16.350 caracteres.
Resumo do ferimento	Texto	250	Nenhum
ID de integração	Texto	30	Nenhum
Nome da parte envolvida	Texto	50	Nenhum
Localização	Lista de opções	30	Nenhum
Proprietário	Texto	15	O proprietário do registro.
Proprietário: ID externo do sistema	Texto	30	Nenhum
Função	Lista de opções	30	O campo predefinido para o registro correspondente.
Função no momento do acidente	Lista de opções	30	Nenhum

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados \(na página 1775\)](#)
- [Importando seus Dados \(na página 1965\)](#)

### Campos de evento lead: preparação para importação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre como configurar seus registros antes de importar eventos da conta para o Oracle CRM On Demand. Ela complementa as diretrizes fornecidas no tópico Diretrizes do tipo de campo para importação de dados (consulte [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados](#) na página 1775). Você deve revisar as informações de importação a seguir antes de executar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo padrão do evento lead	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
Evento	Texto	50	Nome do evento.

Nome do campo padrão do evento lead	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
ID do evento	ID	15	Nenhum
ID do sistema externo do evento	ID	15	ID do sistema externo do evento.
Lead	Texto	50	Nome do lead.
ID do lead	ID	15	Nenhum
ID exclusivo externo do lead	ID	15	ID exclusivo externo do lead.
ID da linha	ID	15	Nenhum

### Lead Fields: Import Preparation

The following table contains specific information about setting up your CSV file before importing leads into Oracle CRM On Demand. This information supplements the guidelines given in the topic Field Type Guidelines for Importing Data (consulte [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados](#) na página 1775). First, you must review the following import information before performing an import.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Default Lead Field Name	Data Type	Maximum Length	Comments
Account External ID	Text	30	None
Alias	Text	50	None
Annual Revenues	Currency	15	None
Approximate Income	Currency	15	This is the amount of the approximate annual income.
Associated Account	Text	100	None.
Associated Contact	Text	101	The maximum number of characters allowed is 101. The first name can take up to 50 characters, followed by a single space, and the last name can take up to 50 characters, giving a total of 101 characters for the field.

Default Lead Field Name	Data Type	Maximum Length	Comments
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 (consulte <a href="#">Sobre países e mapeamento de endereços</a> na página 1738).
Billing Address 2, 3	Text	100 each	For a description of how to map address fields on a country-by-country basis, see About Countries and Address Mapping (consulte <a href="#">Sobre países e mapeamento de endereços</a> na página 1738).
Billing City	Text	50	None
Billing Country	Picklist	30	Default valid values are the names of all the countries in the world. The valid value for the U.S. is USA. The application does not allow modification of valid values for this field. Make sure the import data matches the valid values for this field before import (see About Countries and Address Mapping (consulte <a href="#">Sobre países e mapeamento de endereços</a> na página 1738)).
Billing PO Box/Sorting Code	Text	30	If your file contains non-U.S. addresses, map the following address items to this field: Colonia/Section, CEDEX Code, Address 4, URB, and Township (see About Countries and Address Mapping (consulte <a href="#">Sobre países e mapeamento de endereços</a> na página 1738)).
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

Default Lead Field Name	Data Type	Maximum Length	Comments
			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	<p>If the Allow Unicode Characters in Email Fields check box on the company profile is selected, then most Unicode (UTF-8) characters are allowed.</p> <p>Para obter mais informações sobre a caixa de seleção Permitir Caracteres Unicode no E-mail, consulte Definindo Configurações da Empresa (consulte <a href="#">Configuring Company Settings</a> na página 1204).</p> <p>Para obter informações sobre os caracteres que podem ser usados nos endereços de e-mail, consulte <a href="#">Sobre Caracteres Especiais em Endereços de E-mail (na página 65)</a>.</p>
Estimated Close Date	Date	7	None
External Unique ID	Text	30	None
First Name	Text	50	This field is required by default. Make sure all records have values in this field before import.
Furigana First Name	Text	50	The Furigana equivalent of the Kanji (for Japanese only).
Furigana Last Name	Text	50	The Furigana equivalent of the Kanji (for Japanese only).
Industry	Picklist	50	<p>Oracle CRM On Demand does not allow modification of valid values for this field. Make sure the import data matches the valid values for this field before import. Alternatively, your company's Oracle CRM On Demand Administrator can create a custom Lead field that contains the valid values that you expect in your import data. This allows you to import your data into that custom field instead of this field.</p> <p>Default valid values: Automotive, Energy, Financial Services, High Technology, Manufacturing, Other, Pharmaceuticals, Retail, Services, and Telecommunications</p>

Default Lead Field Name	Data Type	Maximum Length	Comments
Integration ID	Text	30	None
Job Title	Text	75	None
Last Name	Text	50	This field is required by default. Make sure all records have values in this field before import.
Lead Currency	Text	20	None
Modified By	Not applicable	Not applicable	It is not currently possible to set the value of this field during import. Its value is set automatically by the application.
Mr./Ms.	Picklist	30	Default valid values: Miss., Mr., Ms., Mrs., and Dr.
Never Email	Check box	Not applicable	None
Next Step	Text	250	None
Number of Employees	Integer	15	None
Opportunity External ID	Text	30	None
Owner	Email	50	File data must match the Sign On User ID for an existing Oracle CRM On Demand user. If a record does not contain a valid value for this field (including no value), its value is set to the Sign On User ID of the user performing the import.  If this field is not mapped to a valid import file field when running the Import Assistant, the Owner is set to the Sign On User ID of the user performing the import for all of the imported records.
Picklist Value Group	Text	50	None
Potential Revenue	Currency	15	None
Primary Phone #	Phone	40	None
Product Interest	Text	100	None

Default Lead Field Name	Data Type	Maximum Length	Comments
Profession	Text	50	This is the specified profession or occupation.
Rating	Picklist	30	Default valid values: A, B, C, and D
Rating 1	Integer	Not applicable	Valid values for this field are: null, 1, 2, 3, 4, 5.  For more information, see About Fields Displayed As Images (consulte <a href="#">Sobre campos exibidos como imagens</a> na página 61).
Rating 2	Integer	Not applicable	Valid values for this field are: null, 1, 2, 3, 4, 5.
Rating 3	Integer	Not applicable	Valid values for this field are: null, 1, 2, 3, 4, 5.
Reassign Lead Owner	Not applicable	Not applicable	This value is specified for all leads in a specific import when using the Oracle CRM On Demand Lead Import Assistant. It determines whether the imported leads are assigned to new owners based on Lead Assignment Rules defined for your company.
Referred By	Picklist	101	None
Sales Person	Picklist	30	None
Sales Person External ID	Text	30	None
Source	Picklist	30	Default valid values: Advertisement, Direct Mail, Email, Event - Seminar, Event - Trade Show, Event - Other, List - Purchased, List - Rented, Referral - Employee, Referral - External, Web Site, and Other
Status	Not applicable	Not applicable	You are not able to edit this picklist. Therefore, the values you import must exactly match the valid values and they must match the business logic.
Stoplight 1	Integer	Not applicable	Valid values for this field are: null, 0, 1, 2.

Default Lead Field Name	Data Type	Maximum Length	Comments
			For more information, see About Fields Displayed As Images (consulte <a href="#">Sobre campos exibidos como imagens</a> na página 61).
Stoplight 2	Integer	Not applicable	Valid values for this field are: null, 0, 1, 2.
Stoplight 3	Integer	Not applicable	Valid values for this field are: null, 0, 1, 2.
Web Site	Text	100	None
Work Fax #	Phone	40	None

### Related Topics

See the following topics for related information:

- Leads Fields (consulte [Campos de Leads](#) na página 280)
- Field Type Guidelines for Importing Data (consulte [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados](#) na página 1775)
- Importing Your Data (consulte [Importando Seus Dados](#) na página 1965)

### Campos da solicitação MDF: Importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do arquivo CSV antes da importação das solicitações MDF (market development fund - fundos para o desenvolvimento de mercado) para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados \(na página 1775\)](#). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Solicitação MDF padrão Nome do campo	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
Valor Pré-aprovado	Número	22	O valor total que o proprietário da marca aprovou para a atividade de marketing.
Valor Solicitado	Número	22	O valor total que o parceiro está solicitando para a atividade de marketing.
Status de Aprovação	Varchar	30	Status de aprovação atual para a solicitação de MDF.
Responsável pela Aprovação	Varchar	15	O nome do aprovador atual.

Solicitação MDF padrão Nome do campo	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
Campanha	Varchar	15	A campanha a qual o MDF está associado.
Categoria	Varchar	30	Categoria à qual a solicitação de MDF pertence.
Data de Decisão da Demanda	Data	7	A data em que uma decisão foi tomada para a demanda.
Status da Demanda	Varchar	30	Indica o status da demanda de MDF.
Descrição	Varchar	250	Nenhum
Divisão	Texto	50	Nenhum
Data de Vencimento	Data	7	A data em que a solicitação deve ser processada.
Data de Término	UTC - Data/hora	7	A data e a hora em que a atividade de marketing encerra.
Data de Expiração	UTC - Data/hora	7	A data depois da qual a solicitação MDF não é mais válida.
Fundo	Varchar	15	O nome do fundo associado à solicitação MDF.
Última Aprovação por	Varchar	15	O nome da pessoa que aprovou pela última vez a solicitação.
Moeda da Solicitação MDF	Varchar	20	Nenhum
Objetivo de Marketing	Varchar	30	Motivo da solicitação de MDF.
Proprietário	Varchar	15	O proprietário do registro.
Conta do Parceiro Proprietário	Varchar	15	A conta do parceiro para o qual o proprietário trabalha.
Programa de Parceria	Varchar	15	O programa de parceria com o qual a solicitação está associada.
Grupo de valores da lista de opções	Texto	50	Nenhum

Solicitação MDF padrão Nome do campo	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
Data de Pré-aprovação	Data	7	Data e hora em que a solicitação de MDF foi pré-aprovada.
Conta do Parceiro Principal	Varchar	15	A empresa parceira que está liderando a realização da solicitação MDF.
Código do Motivo	Varchar	30	O motivo para uma solicitação de preço especial ser retornada ou rejeitada.
Região	Varchar	30	Região para a qual a solicitação de MDF está sendo preparada.
Data da Solicitação	Data	7	Data e hora em que a solicitação de MDF foi criada.
Nome da Solicitação	Varchar	50	O nome da solicitação MDF.
Data de Início	UTC - Data/hora	7	A data e a hora em que a atividade de marketing começa.
Status de Envio	Varchar	30	O status de envio, como Não enviado, Enviado ou Rechamado.
Data do Envio	UTC - Data	7	A data e a hora em que a solicitação foi enviada.
Demanda - Valor total aprovado	Número	22	O valor total da demanda aprovado para o parceiro.
Demanda - Valor total solicitado	Número	22	O valor total da demanda que foi solicitado pelo parceiro.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados \(na página 1775\)](#)
- [Importando seus Dados \(na página 1965\)](#)

### Campos de resposta à mensagem: preparação de importação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre como configurar seu arquivo CSV antes de importar respostas à mensagem no Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados \(na página 1775\)](#). Você deve revisar as informações de importação a seguir antes de executar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um

campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Nome padrão do campo de resposta à mensagem	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
Conta	Texto	15	Nenhum
Atividade	Texto	15	Nenhum
Comentários	Texto	250	Nenhum
Contato	Texto	15	Nenhum
Divisão	Texto	50	Nenhum
Ativar Acompanhamento	Booleano	1	Nenhum
Hora de Término	Data/Hora	7	Nenhum
ID Exclusivo Externo	Texto	50	Nenhum
Grupo de valores da lista de opções	Texto	50	Nenhum
Plano	Texto	15	Nenhum
Item do plano	Texto	15	Nenhum
Resposta	Texto	30	Nenhum
Seção	Texto	100	Nenhum
Número da Sequência	Numérico	22	Nenhum
Hora de Início	Data/Hora	7	Nenhum

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados \(na página 1775\)](#)
- [Importando seus Dados \(na página 1965\)](#)
- [Ajustando as Respostas à Mensagem \(consulte \[Ajustando Respostas à Mensagem\]\(#\) na página 234\)](#)

### Campos do plano de mensagem: Importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do arquivo CSV antes da importação dos planos de mensagem para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados \(na página 1775\)](#). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Plano de envio de mensagens padrão Nome do campo	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
Público	Texto	1000	Este campo descreve o público direcionado para o plano de mensagem, por exemplo, cirurgiões cardíacos.
Código	Texto	50	Este campo rastreia os planos de mensagem em IDs de linhas diferentes. Por exemplo, se você revisar um plano de mensagem, este campo cria uma cópia do plano com um número da versão incrementada.
Divulgação obrigatória	Booliano	1	Quando este campo está marcado, uma mensagem de divulgação é exibida.
Divisão	Texto	50	Nenhum
Ativar Acompanhamento	Booliano	1	Nenhum
Data de Expiração	Data/Hora	7	A data em que o plano de mensagem encerra.
ID Exclusivo Externo	Texto	50	Nenhum
Sequência de bloqueio	Booliano	1	Este campo bloqueia o plano de mensagem, evitando que usuários alterem a sequência ou removam mensagens de um plano.
Nome	Texto	200	O nome do plano de mensagem ou do plano de mensagem personalizado.
Grupo de valores da lista de opções	Texto	50	Nenhum
Prioridade	Número	22	Nenhum
Data de liberação	Data/Hora	7	A data de liberação do plano de mensagem.

Plano de envio de mensagens padrão Nome do campo	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
Segmento	Texto	50	Este campo descreve o segmento de mercado; ou seja, o grupo de contas para o qual o plano de mensagem está direcionado, como hospitais de cuidados terciários. Ele mostra os planos de mensagem recomendáveis aos representantes de vendas, quando estes planejam chamadas.
Aparência	Texto	30	Quando o planejador de envio de mensagens está aberto para edição ou visualização, a apresentação do plano de mensagem também é exibido.
Data de Início	Data/Hora	7	Nenhum
Status	Lista de opções	30	Os valores válidos padrão para este campo são: Aprovado, Em andamento, Rejeitado, Liberado, Enviado.
Tipo	Texto	30	Os valores válidos padrão para este campo são: Ativação do produto e Mensagem direcionada.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados \(na página 1775\)](#)
- [Importando seus Dados \(na página 1965\)](#)
- [Planos de Envio de Mensagens \(na página 661\)](#)

### Campos do item do plano de envio mensagens: Importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do arquivo CSV antes da importação de itens do plano de mensagem para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados \(na página 1775\)](#). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Plano de envio de mensagens padrão Nome do campo de item	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
Público	Texto	1000	Nenhum

Plano de envio de mensagens padrão Nome do campo de item	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
Descrição	Texto	255	Nenhum
Desativar pré-carregamento	Booleano	1	Se o campo Desativar pré-carregamento tiver o valor N, que é o valor padrão, o pré-carregamento de animações do aplicativo Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales será ativado. Um valor é obrigatório para esse campo.
Mensagem de divulgação	Booleano	1	Nenhum
Nome de Exibição	Texto	100	Nenhum
Divisão	Texto	50	Nenhum
Nome	Texto	100	Nenhum
Plano de Envio de Mensagens Pai	Texto	30	Um plano de mensagem é constituído de um número de itens do plano de mensagem. O campo Plano de mensagem principal é o plano ao qual o item pertence. O campo Plano de mensagem principal vincula o campo de nome de um registro do plano.
Grupo de valores da lista de opções	Texto	50	Nenhum
Classificação	Lista de opções	30	Nenhum
Tipo de Envio	Lista de opções	30	Os valores padrão são Envio de PDF ou Envio padrão. O valor padrão é Envio padrão. A caixa de seleção Cópia ativada é marcada e a caixa de seleção Otimizado é desmarcada por padrão.
Número da Sequência	Número	22	Nenhum
Nome da Solução	Texto	30	Nenhum
Observações do Palestrante	Texto	2000	Nenhum
Status	Lista de opções	30	Nenhum

Plano de envio de mensagens padrão Nome do campo de item	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
Sinopse	Texto	2000	Nenhum
Tipo	Lista de opções	30	Nenhum

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados \(na página 1775\)](#)
- [Importando seus Dados \(na página 1965\)](#)
- [Itens do Plano de Envio de Mensagens \(na página 668\)](#)

### Campos da relação de itens do plano de mensagem: Importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do arquivo CSV antes da importação de relações do item do plano de mensagem para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados \(na página 1775\)](#). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Plano de envio de mensagens padrão Nome do campo de relação de itens	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
Público	Texto	1000	Nenhum
Descrição	Texto	255	Nenhum
Nome de Exibição	Texto	100	Nenhum
Divisão	Texto	50	Nenhum
Nome	Texto	100	Nenhum
Plano de Envio de Mensagens Pai	Texto	15	Nenhum
Grupo de valores da lista de opções	Texto	50	Nenhum
Classificação	Lista de opções	30	Nenhum
Número da Sequência	Número	22	Nenhum

Plano de envio de mensagens padrão Nome do campo de relação de itens	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
Nome da Solução	Texto	30	Nenhum
Status	Lista de opções	30	Nenhum
Sinopse	Texto	2000	Nenhum
Tipo	Lista de opções	30	Nenhum

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados \(na página 1775\)](#)
- [Importando seus Dados \(na página 1965\)](#)
- Relações do item do plano de envio de mensagens (consulte [Relações do item do plano de mensagem](#) na página 674)

### Campos do controle de modificação: Importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre como configurar o arquivo CSV antes de importar os campos de controle de modificação no Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes do tópico Diretrizes do tipo de campo para importação de dados (consulte [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados](#) na página 1775). Primeiro, revise as informações de importação a seguir antes de importar os campos de controle de modificação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Controle de modificação padrão Nome do campo	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
ID do objeto-filho	Texto	15	Nenhum.
Nome do objeto da filial	Texto	50	Nenhum.
Nome do evento	Texto	150	Para obter informações sobre os nomes de evento, consulte <a href="#">Sobre os eventos de controle de modificação (na página 1725)</a> .
Nome do Campo	Texto	50	Nenhum.
Id do objeto	Texto	15	Nenhum.
Nome do objeto	Texto	50	Nenhum.

Controle de modificação padrão Nome do campo	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
Número da modificação	Número	22	Nenhum.
Modificação: data	Data/Hora	50	Nenhum.
Tipo de Registro	Texto	50	Indica o tipo de registro cujos valores da lista de opções foram modificados, por exemplo, Conta.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Controle de Modificação \(na página 1711\)](#)
- [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados \(na página 1775\)](#)
- [Importando seus Dados \(na página 1965\)](#)

### Campos de observação: preparação de importação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do seu arquivo CSV antes da importação de observações para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados \(na página 1775\)](#). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo padrão de observação	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
ID externo da conta	Texto	30	Nenhum
Nome da Conta	Texto	255	Nenhum
ID externo da campanha	Texto	30	Nenhum
Nome da Campanha	Texto	255	Nenhum
ID externo do contato	Texto	30	Nenhum
Nome do Contato	Texto	255	Nenhum
Descrição	Texto	16.035	Se um campo Descrição no arquivo de importação exceder 16.350 caracteres, ele será truncado para 16.252 caracteres. Os caracteres restantes serão adicionados às Observações vinculadas, cada uma com um limite máximo de 16.350 caracteres.

Nome do campo padrão de observação	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
ID externo da oportunidade	Texto	30	Nenhum
Nome da Oportunidade	Texto	100	Nenhum
Privado	Caixa de seleção	Não aplicável	Nenhum
ID externo da solicitação de serviço	Texto	30	Nenhum
Número da solicitação de serviço	Número	15	Nenhum
Assunto	Texto	30	Campo obrigatório por padrão.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados \(na página 1775\)](#)
- [Importando seus Dados \(na página 1965\)](#)

### Campos do objetivo: Importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do arquivo CSV antes da importação dos objetivos para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados \(na página 1775\)](#). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Objetivo padrão Nome do campo	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
Nome da Conta	Texto	15	O nome da conta associado ao objetivo definido.
Nome do contato	Texto	15	O nome do contato associado ao objetivo definido.
Moeda	Texto	20	A moeda usada para valores monetários do objetivo.
Descrição	Texto	2000	O campo de descrição para o objetivo definido.
Divisão	Texto	50	Nenhum

Objetivo padrão Nome do campo	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
Data do Câmbio	Data/Hora	7	A data em que a taxa de câmbio se aplica à moeda.
Nome do objetivo	Texto	30	Nenhum
Receita do Objetivo	Texto	22	Receita-alvo do objetivo.
Alvo do Objetivo	Número	22	O campo Alvo do objetivo é uma quantidade de unidades de venda, prescrições, chamadas de venda etc. Esta quantidade é definida pelo campo Unidades do objetivo.
Unidades do Objetivo	Lista de opções	30	O campo Unidades do objetivo define a quantidade do campo Alvos do objetivo.
Objetivo principal	Texto	15	Se o objetivo definido estiver associado a um objetivo principal, este campo permite que os dois objetivos sejam combinados.
Período	Texto	15	O valor deste período corresponde aos critérios que o usuário informa ao configurar as previsões no Oracle CRM On Demand.
Grupo de valores da lista de opções	Texto	50	Nenhum
Nome do Plano	Texto	15	O nome do plano comercial associado a este objetivo específico (opcional).
Nome do produto	Texto	15	O nome do produto associado ao objetivo.
Status	Lista de opções	30	O status do objetivo.
Público-alvo	Texto	2000	Este é o grupo de pessoas ao qual o objetivo é aplicado.
Tipo	Lista de opções	30	O tipo de objetivo. O cliente define os valores.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados \(na página 1775\)](#)
- [Importando seus Dados \(na página 1965\)](#)

## ■ [Objetivos \(na página 412\)](#)

### **Campos de função de contatos da oportunidade: preparação de importação**

A tabela a seguir contém informações específicas sobre como configurar seu arquivo CSV antes de importar funções para contatos no Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados \(na página 1775\)](#). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo padrão de função do contato	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
Função de compra	Lista de opções	39	Valores padrão válidos: Usuário, Avaliador, Aprovador, Tomador de decisão, Usuário e avaliador, Usuário e aprovador, Usuário e tomador de decisão, Avaliador e aprovador, Avaliador/tomador de decisões, Desconhecido
ID externo do contato	Texto	30	Nenhum
Nome do Contato	Texto	255	Nenhum
ID externo da oportunidade	Texto	30	Nenhum
Nome da Oportunidade	Texto	100	Nenhum
Principal	Caixa de seleção	Não aplicável	Nenhum

### **Tópicos relacionados**

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Campos do Contato \(consulte \[Contatos - Campos\]\(#\) na página 330\)](#)
- [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados \(na página 1775\)](#)
- [Importando seus Dados \(na página 1965\)](#)

### **Campos do evento de oportunidade: preparação para importação**

A tabela a seguir contém informações específicas sobre como configurar seus registros antes de importar eventos de oportunidade para o Oracle CRM On Demand. Ela complementa as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados \(consulte \[Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados\]\(#\) na página 1775\)](#). Você deve revisar as informações de importação a seguir antes de executar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo padrão do evento de oportunidade	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
Evento	Texto	50	Nome do evento.
ID do evento	ID	15	Nenhum
ID do sistema externo do evento	ID	15	ID do sistema externo do evento.
Oportunidade	Texto	50	Nome da oportunidade.
ID da oportunidade	ID	15	Nenhum
Oportunidade - ID externo exclusivo	ID	15	ID exclusivo externo da oportunidade.
ID da linha	ID	15	Nenhum

#### Campos de oportunidade: preparação de importação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do seu arquivo CSV antes da importação de oportunidades para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados \(na página 1775\)](#). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Oportunidade padrão Nome do campo	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
Conta	Texto	100	Campo obrigatório por padrão.
Endereço da Conta	Lista de opções	100	Esse valor deve corresponder ao campo Nome do endereço no registro do endereço existente.
Endereço da Conta: Id	ID	15	Nenhum
ID externo da conta	Texto	30	Nenhum
Localização da conta	Texto	50	Nenhum
Endereço	Lista de opções	100	Esse valor deve corresponder ao campo Nome do endereço no registro do endereço existente.

Oportunidade padrão Nome do campo	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
Endereço: Id	ID	15	Nenhum
Data de Fechamento	Data	7	Campo obrigatório por padrão.
Concessionária	Lista de opções	30	Específico ao Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Descrição	Texto	16.350	Se um campo Descrição no arquivo de importação exceder 16.350 caracteres, ele será truncado para 16.252 caracteres. Os caracteres restantes serão adicionados às Observações vinculadas, cada uma com um limite máximo de 16.350 caracteres.
Divisão	Texto	50	Nenhum
Receita Esperada	Moeda	15	Não pode ser importado. O valor calculado com base no campo de receita potencial multiplicado pelo valor no campo Probabilidade.
ID Exclusivo Externo	Texto	255	Nenhum
Previsão	Caixa de seleção	Não aplicável	Nenhum
ID de integração	Texto	30	Nenhum
Origem do Lead	Lista de opções	30	Nenhum
Marca	Lista de opções	30	Específico ao Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Modelo	Lista de opções	30	Específico ao Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Modificado por	Não aplicável	Não aplicável	Atualmente não é possível definir o valor deste campo durante a importação. O valor é definido automaticamente pelo aplicativo.
Nome	Texto	100	Nenhum
Próxima Etapa	Texto	250	Nenhum
Moeda da oportunidade	Lista de opções	15	Somente leitura.

Oportunidade padrão Nome do campo	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
Moeda da oportunidade	Texto	20	Nenhum
Nome da Oportunidade	Texto	100	Campo obrigatório por padrão.
Proprietário	E-mail	50	Os dados do arquivo devem corresponder ao ID de conexão do usuário para um usuário existente do Oracle CRM On Demand. Se um registro não contiver um valor válido para esse campo (ou valor nenhum), seu valor é definido como o ID de conexão do usuário executando a importação.  Caso este campo não esteja mapeado para um campo do arquivo de importação válido durante a execução do Assistente de importação, o Proprietário é definido como o ID de conexão do usuário executando a importação para todos os registros importados.
ID externo do proprietário	Texto	30	Nenhum
Grupo de valores da lista de opções	Texto	50	Nenhum
Prioridade	Lista de opções	30	Valores padrão válidos: Baixo, Médio, Alto
% de Probabilidade	Lista de opções	3	Valores padrão válidos: 0, 10, 20, 30, 40, 50, 60, 70, 80, 90, 100  <b>OBSERVAÇÃO:</b> este campo deve estar sempre ser visível na apresentação. Se estiver oculto, podem ocorrer resultados inesperados.
Interesse no Produto	Texto	100	Específico ao Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Classificação 1	Inteiro	Não aplicável	Os valores válidos para este campo são: nulo, 1, 2, 3, 4, 5.  Para obter mais informações, consulte <a href="#">Sobre campos exibidos como imagens (na página 61)</a> .
Classificação 2	Inteiro	Não aplicável	Os valores válidos para este campo são: nulo, 1, 2, 3, 4, 5.
Classificação 3	Inteiro	Não aplicável	Os valores válidos para este campo são: nulo, 1, 2, 3, 4, 5.

Oportunidade padrão Nome do campo	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
Motivo do Ganho/Perda	Lista de opções	30	Valores padrão válidos: Base instalada, Preço, Relacionamento, Registro de controle, Nenhum projeto atual, Sem orçamento, Não qualificado, Perdido para concorrência, Perdido sem decisão, Outros
Reatribuir Oportunidade	Caixa de seleção	Não aplicável	Nenhum
Receita	Moeda	15	Nenhum
Estágio de Vendas	Lista de opções	50	Campo obrigatório por padrão. Este campo não se comporta da mesma forma que a maioria dos campos; ele não adicionará valores da lista de opções não correspondentes mesmo se você especificar isso durante o processo de importação. Os dados de importação devem corresponder aos valores válidos para este campo. Se quiser capturar valores de lista da opções do seu arquivo CSV que não correspondam aos valores da lista de opção padrão, adicione-os ao aplicativo antes de importar seus dados. Caso contrário, o registro inteiro será rejeitado. Os valores padrão válidos são: Lead qualificado, Construindo a visão, Lista abreviada, Selecionado, Negociação, Fechada/ganha, Fechada/perdida.
Campanha de Origem	Lista de opções	30	A campanha que gerou a oportunidade.
Status	Lista de opções	30	Os valores padrão válidos são Pendente, Perdido e Ganho.
Indicador de status 1	Inteiro	Não aplicável	Os valores válidos para este campo são: nulo, 0, 1, 2. Para obter mais informações, consulte <a href="#">Sobre campos exibidos como imagens (na página 61)</a> .
Indicador de status 2	Inteiro	Não aplicável	Os valores válidos para este campo são: nulo, 0, 1, 2.
Indicador de status 3	Inteiro	Não aplicável	Os valores válidos para este campo são: nulo, 0, 1, 2.
Território	Texto	50	Nenhum
Valor total de ativos	Moeda	15	Específico ao Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Prêmio total	Moeda	15	Específico ao Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Oportunidade padrão Nome do campo	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
Tipo	Lista de opções	30	Nenhum
Ano	Lista de opções	30	Específico ao Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

### Campos da Equipe de Oportunidade: Preparação para Importação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre como configurar o arquivo CSV, antes de importar as equipes de oportunidades para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados \(na página 1775\)](#). Você deve revisar as informações de importação a seguir antes de executar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Equipe de Oportunidade Padrão Nome do Campo	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
Acesso da Oportunidade	Lista de opções	15	Esta lista de opções é somente leitura. Os valores importados deverão corresponder aos seguintes valores padrão exatamente Somente para leitura, Editar, Completo e Sem Acesso.
Nome da Oportunidade	Texto	100	Nenhum.
ID externo da oportunidade	Texto	30	Nenhum.
ID do Usuário	Texto	50	Nenhum.
ID Externo de Usuário	Texto	30	Nenhum.
ID de conexão do usuário	Texto	50	Nenhum.
Função da Equipe	Lista de opções	30	Os valores padrão desse campo são Proprietário, Patrocinador Executivo, Consultor, Parceiro e Outro.
Divisão de Porcentagem	Inteiro	22	A porcentagem da receita que deverá ser alocada para o membro da equipe.

Equipe de Oportunidade Padrão Nome do Campo	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
Moeda	Texto	20	Nenhum.
Data do Câmbio	Data	Nenhum	A data em que a taxa de câmbio se aplica à moeda.

### Campos de receita do produto da oportunidade: importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do seu arquivo CSV antes da importação de registros de produto da oportunidade para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados \(na página 1775\)](#). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Produto da oportunidade padrão Nome do campo	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
Nº de Períodos	Inteiro	3	A receita recorrente suporta no máximo 260 períodos. O período de tempo coberto pelo número total de períodos varia com base na frequência especificada no campo Frequência. Por exemplo, se você possui uma receita recorrente semanal, é possível rastrear a receita por até cinco anos.
Valor do ativo	Moeda	15	Nenhum
Nome Completo do Contato	Texto	255	Nenhum
Contrato	Lista de opções	30	Nenhum
Descrição	Texto	250	A limitação é de 250 caracteres.
ID Exclusivo Externo	Texto	30	Nenhum
Previsão	Caixa de seleção	Não aplicável	Nenhum
Frequência	Lista de opções	30	Não é possível editar esta lista de opções. Portanto, os valores importados devem corresponder exatamente aos valores válidos.

Produto da oportunidade padrão Nome do campo	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
ID de integração	Texto	30	Nenhum
ID externo da oportunidade	Texto	30	Nenhum
Nome da Oportunidade	Lista de opções	30	Não é possível editar esta lista de opções. Portanto, os valores importados devem corresponder exatamente aos valores válidos.
Proprietário	Texto	50	Não é possível editar esta lista de opções. Portanto, os valores importados devem corresponder exatamente aos valores válidos.
ID externo do proprietário	Texto	30	Nenhum
Prêmio	Moeda	15	Nenhum
% de Probabilidade	Lista de opções	22	Nenhum
ID externo do produto	Texto	30	Nenhum
Nome do Produto	Texto	50	Não é possível editar esta lista de opções. Portanto, os valores importados devem corresponder exatamente aos valores válidos.
Data de compra	Data	7	Nenhum
Preço de Compra	Moeda	15	Nenhum
Quantidade	Número	15	Nenhum
Nº de Série	Texto	100	Nenhum
Data de Entrega	Data	7	Nenhum
Data de Início/Fechamento	Data	7	Nenhum
Status	Texto	30	Nenhum
Tipo	Lista de opções	30	Nenhum

Produto da oportunidade padrão Nome do campo	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
Garantia	Lista de opções	30	Nenhum

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados \(na página 1775\)](#)
- [Importando seus Dados \(na página 1965\)](#)

### Campos de ordem: preparação para importação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre como configurar o arquivo CSV antes da importação de ordens para Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados \(na página 1775\)](#). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Ordem padrão Nome do campo	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
ID da ordem	Texto	30	A chave principal do objeto de ordem. Este campo é somente leitura.
Livro	String	150	Nenhum
Livro:ID	String	15	Nenhum
Número da Ordem	Texto	50	O campo contém o ID da ordem por padrão.
Descrição	Texto	255	O campo é a descrição da ordem.
Divisão	Texto	50	Nenhum
Proprietário	Varchar	15	O proprietário do registro.
Grupo de valores da lista de opções	Texto	50	Nenhum
Tabela de Preços	Lista de opções	50	Esta lista de opções é somente leitura. Os valores padrão para esta lista de opções são os nomes das tabelas de preços.
Oportunidade	Texto	15	Nenhum.

Ordem padrão Nome do campo	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
Conta	Texto	15	Nenhum.
Conta final	Texto	15	O campo é usado quando o valor do Ebiz PIP Integration é selecionado para a configuração Uso da ordem no perfil da empresa.  Integração PIP Ebiz é a solução de integração Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM On Demand and Oracle E-Business Suite e, portanto, esse campo não estará disponível no Gerenciamento de Ordem do Oracle CRM On Demand. Para obter mais informações sobre Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM On Demand and Oracle E-Business Suite, entre em contato com o Atendimento ao Cliente.
Atividade	Texto	15	Nenhum.
Contato	Texto	15	Nenhum.
Endereço de Envio	Texto	15	O endereço para o qual a ordem é enviada.
Endereço de Cobrança	Texto	15	O endereço para o qual a ordem é cobrada.
Status da criação da ordem	Lista de opções	30	O código de status da ordem. Para obter mais informações sobre o campo, consulte <a href="#">Campos de ordem (na página 694)</a> .
Mensagem de integração da ordem	Texto	255	O campo só é preenchido quando o valor do Ebiz PIP Integration é selecionado para a configuração Uso da ordem no perfil da empresa.  Integração PIP Ebiz é a solução de integração Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM On Demand and Oracle E-Business Suite e, portanto, esse campo não estará disponível no Gerenciamento de Ordem do Oracle CRM On Demand. Para obter mais informações sobre Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM On Demand and Oracle E-Business Suite, entre em contato com o Atendimento ao Cliente.

### Campos de item da ordem: preparação para importação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre como configurar o arquivo CSV antes da importação de itens de ordem para Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados \(na página 1775\)](#). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Item da ordem padrão Nome do campo	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
Produto	Texto	15	O campo contém a chave estrangeira do ID do produto. Esse é um campo obrigatório.
Ordem	Texto	15	O campo contém a chave estrangeira do ID da ordem. Esse é um campo obrigatório.
Número do Item da Ordem	Texto	15	O campo contém a chave principal do objeto por padrão.
Quantidade	Número	22	O campo contém a quantidade de produtos pedidos. Esse é um campo obrigatório.
Preço do item	Número	22	Nenhum.
Valor do desconto	Número	22	Nenhum.
Porcentagem de desconto	Número	22	Nenhum.
Preço depois do desconto	Número	22	Nenhum.

#### Campos do parceiro: Importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do arquivo CSV antes da importação de parceiros para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes do tópico Diretrizes do tipo de campo para importação de dados (consulte [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados](#) na página 1775). Primeiro, revise as informações de importação a seguir antes de importar parceiros.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Parceiro padrão Nome do campo	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
Nº de médicos	Número	22	Isto é específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Parceiro da Conta	Caixa de seleção	1	Nenhum

Parceiro padrão Nome do campo	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
Receitas Anuais	Moeda	15	Nenhum
Endereço de Cobrança	Lista de opções	100	Este campo só está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.  Esse valor deve corresponder ao campo Nome do endereço no registro de endereço existente. Além disso, se a configuração Validar endereços compartilhados estiver ativada, então esse valor deverá corresponder a um registro de endereço validado existente.
Endereço de Cobrança 1	Texto	200	Para obter uma descrição sobre como mapear campos de endereço por países, consulte <a href="#">Sobre países e mapeamento de endereços (na página 1738)</a> .  Este campo não está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.
Endereço para cobrança 2	Texto	100	Este campo não está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.
Endereço para cobrança 3	Texto	100	Este campo não está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.
Cidade de Cobrança	Texto	50	Este campo não está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.
País de cobrança	Lista de opções	30	Para obter uma descrição sobre como mapear campos de endereço por países, consulte <a href="#">Sobre países e mapeamento de endereços (na página 1738)</a> .  Este campo não está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.
Código de classificação/caixa postal de cobrança	Texto	30	Para obter uma descrição sobre como mapear campos de endereço por países, consulte <a href="#">Sobre países e mapeamento de endereços (na página 1738)</a> .

Parceiro padrão Nome do campo	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
			Este campo não está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.
Província de cobrança	Texto	50	Caso o arquivo contenha endereços que não sejam dos EUA, mapeie os itens de endereço (ou outros equivalentes ao Estado dos EUA) para o campo: MEX - Estado, BRA - Estado, Comunidade, Parte do território, Ilha, Prefeitura, Região, Emirados, e Óblast (consulte <a href="#">Sobre países e mapeamento de endereços (na página 1738)</a> ).
Estado dos EUA de cobrança	Lista de opções	2	Os valores padrão válidos são abreviaturas padrão de duas letras para todos os estados dos EUA (tudo em maiúsculas). O Oracle CRM On Demand não permite a modificação dos valores válidos para este campo. Verifique se os dados de importação correspondem aos valores válidos desse campo antes da importação de dados.  Este campo não está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.
Código postal de cobrança	Texto	30	Este campo não está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.
ID externo do endereço de cobrança	Texto	30	Se endereços compartilhados estiverem ativados para sua empresa, então o tipo de dados para esse campo será uma lista de opções. O valor desse campo deve corresponder ao ID externo exclusivo de um registro de endereço existente. Além disso, se a configuração Validar endereços compartilhados estiver ativada, então esse valor deverá corresponder a um registro de endereço validado existente.
Frequência de chamadas	Lista de opções	30	Esse campo é específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. É possível editar esta lista de opções.
Gerente de Conta do Canal	Texto	50	Nenhum

Parceiro padrão Nome do campo	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
Data de análise de conformidade	UTC - Data/hora	7	Esta é a data em que o Status de conformidade está vencendo para análise.
Status de conformidade	Lista de opções	30	É possível editar esta lista de opções.
Descrição	Texto	255	Nenhum
Divisão	Texto	50	Nenhum
Especialidade	Texto	30	É possível editar esta lista de opções.
ID Exclusivo Externo	Texto	30	Nenhum.
Furigana - Nome	Texto	100	Nenhum.
HIN	Texto	30	HIN (Health Industry Number - Número do setor da saúde).
Setor	Lista de opções	50	Esta lista de opções é somente leitura. Os valores padrão para esta lista de opções são: Automotivo, Energia, Serviços financeiros, Tecnologia de ponta, Fabricação, Outros, Indústria farmacêutica, Revenda, Serviços e Telecomunicações.
Tipo de Influência	Lista de opções	30	É possível editar esta lista de opções.
Data de conclusão da última atribuição	UTC - Data/hora	7	Nenhum
Data de envio da última atribuição	UTC - Data/hora	7	Nenhum
Data da última chamada	UTC - Data/hora	7	Nenhum
Localização	Texto	50	Nenhum
Nº de Fax Principal	Telefone	40	Nenhum
Nº de Telefone Principal	Telefone	40	Nenhum
Potencial de mercado	Lista de opções	30	Isto é específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. É possível editar esta lista de opções.

Parceiro padrão Nome do campo	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
Segmento de Mercado	Lista de opções	30	Isto é específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. É possível editar esta lista de opções.
Participação de mercado	Número	Não aplicável	Isto é específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. É possível editar esta lista de opções. Este número fica entre zero (0) e 100.
Número máximo de usuários	Inteiro	Não aplicável	Nenhum
Número de Funcionários	Inteiro	22	Nenhum
Conta do Parceiro de Origem	Lista de opções	100	Esta lista de opções é somente leitura. Esta lista de opções contém o valor do parceiro válido.
Proprietário	Texto	50	Este campo contém o nome do proprietário atual deste registro.
Conta do Parceiro Proprietário	Lista de opções	100	Esta lista de opções é somente leitura.
Moeda do parceiro	Lista de opções	15	Esta lista de opções é somente leitura. Este valor deve corresponder ao valor existente para a moeda do parceiro atual.
Nível de parceiro	Lista de opções	30	É possível editar esta lista de opções.
Nome do Parceiro	Texto	100	Este é o nome do parceiro.
Status da Organização do Parceiro	Lista de opções	30	Este campo indica se o parceiro faz parte de uma organização RPM (Partner Relationship Partner - Parceiro do relacionamento de parceiro) ativa ou inativa. Quando está definido como ativa, um livro para a organização do parceiro é criado automaticamente. Seus usuários são adicionados automaticamente ao livro. Esse livro só é usado para relacionar parceiros entre si no Item relacionado do relacionamento de parceiro, no campo Registro do parceiro. É possível editar esta lista de opções.

Parceiro padrão Nome do campo	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
Grupo de valores da lista de opções	Texto	50	Nenhum
Tabela de Preços	Lista de opções	50	Esta lista de opções é somente leitura. Os valores padrão para esta lista de opções são os nomes das tabelas de preços.
Tipo de Parceiro Principal	Lista de opções	30	Esta lista de opções é somente leitura. Os valores padrão para esta lista de opções são os tipos de parceiros associados ao parceiro.
Conta do Parceiro Principal	Lista de opções	100	Esta lista de opções é somente leitura. O valor padrão é o valor do parceiro.
Prioridade	Lista de opções	30	É possível editar esta lista de opções.
Empresa Pública	Caixa de Seleção	Não aplicável	Nenhum.
Classificação	Número	22	Nenhum.
Reatribuir Conta	Caixa de seleção	Não aplicável	Este campo indica que a conta deve ser reatribuída. Quando importada, as regras de atribuição são disparadas automaticamente para este registro de conta, se o administrador da empresa ou o gerente definiu este recurso desta forma.
Referência	Caixa de Seleção	Não aplicável	Este campo deve ser definido como marcado se esta conta concordou em ser uma referência que pode ser oferecida aos clientes potenciais.
Referência desde	Data	Não aplicável	Nenhum
Região	Lista de opções	25	É possível editar esta lista de opções. Os valores válidos padrão são Leste, Oeste e Central.
Itinerário	Lista de opções	30	É possível editar esta lista de opções.
Endereço de Envio	Lista de opções	100	Este campo só está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.

Parceiro padrão Nome do campo	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
			Esse valor deve corresponder ao campo Nome do endereço no registro de endereço existente. Além disso, se a configuração Validar endereços compartilhados estiver ativada, então esse valor deverá corresponder a um registro de endereço validado existente.
Endereço de envio 1	Texto	200	<p>Para obter uma descrição sobre como mapear campos de endereço por países, consulte <a href="#">Sobre países e mapeamento de endereços (na página 1738)</a>.</p> <p>Este campo não está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.</p>
Endereço de envio 2	Texto	100	<p>Para obter uma descrição sobre como mapear campos de endereço por países, consulte <a href="#">Sobre países e mapeamento de endereços (na página 1738)</a>.</p> <p>Este campo não está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.</p>
Endereço de envio 3	Texto	50	<p>Para obter uma descrição sobre como mapear campos de endereço por países, consulte <a href="#">Sobre países e mapeamento de endereços (na página 1738)</a>.</p> <p>Este campo não está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.</p>
Cidade de envio	Texto	50	Este campo não está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.
País de envio	Lista de opções	30	Os valores padrão válidos são os nomes de todos os países do mundo. O valor válido para os Estados Unidos é <i>EUA</i> . O Oracle CRM On Demand não permite a modificação dos valores válidos para este campo. Verifique se os dados de importação correspondem aos valores válidos desse campo antes da importação de dados (consulte <a href="#">Sobre países e mapeamento de endereços (na página 1738)</a> ).

Parceiro padrão Nome do campo	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
			Este campo não está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.
Código de classificação/caixa postal de envio	Texto	30	<p>Caso o seu arquivo contenha endereços de fora dos EUA, então mapeie os itens de endereço a seguir para este campo: Colônia/seção, CEDEX - Código, Endereço 4, URB e Distrito (consulte <a href="#">Sobre países e mapeamento de endereços (na página 1738)</a>).</p> <p>Este campo não está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.</p>
Província de envio	Texto	50	<p>Caso o seu arquivo contenha endereços que não sejam dos EUA, então mapeie estes itens de endereço (ou outros equivalentes ao estado dos EUA) para este campo: MEX - Estado, BRA - Estado, Comunidade, Parte do território, Ilha, Prefeitura, Região, Emirados e Óblast (consulte <a href="#">Sobre países e mapeamento de endereços (na página 1738)</a>).</p> <p>Este campo não está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.</p>
Estado dos EUA de envio	Lista de opções	2	<p>Os valores padrão válidos são abreviaturas padrão de duas letras para todos os estados dos EUA (tudo em maiúsculas). O Oracle CRM On Demand não permite a modificação dos valores válidos para este campo. Verifique se os dados de importação correspondem aos valores válidos desse campo antes da importação de dados.</p> <p>Este campo não está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.</p>
Código postal de envio	Texto	30	Este campo não está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.
ID externo do endereço de envio	Texto	30	Se endereços compartilhados estiverem ativados para sua empresa, então o tipo de dados para esse campo será uma lista de

Parceiro padrão Nome do campo	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
			opções. O valor desse campo deve corresponder ao ID externo exclusivo de um registro de endereço existente. Além disso, se a configuração Validar endereços compartilhados estiver ativada, então esse valor deverá corresponder a um registro de endereço validado existente.
Campanha de Origem	Lista de opções	100	Esta lista de opções é somente leitura. O valor padrão da lista de opções é o nome da campanha de origem que gerou a conta.
Status	Lista de opções	30	É possível editar esta lista de opções.
Território	Lista de opções	50	Esta lista de opções é somente leitura. O campo padrão é o nome do território.
Site	Texto	100	Nenhum.
Receitas - Acumulado do Ano	Moeda	22	Isto é específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Isso significa Acumulado do ano.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados \(na página 1775\)](#)
- [Importando seus Dados \(na página 1965\)](#)

### Campos do programa de parceiro: importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do arquivo CSV antes da importação de programas de parceiro para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados \(na página 1775\)](#). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Nome de campo do programa de parceiro padrão	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
Data de Início	Data/Hora	7	Nenhum

Nome de campo do programa de parceiro padrão	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
Registro do Negócio Permitido	Caixa de seleção	Não aplicável	Nenhum
Descrição	Texto	16.350	Nenhum
Data de Término	Data/Hora	7	Nenhum
MDF Permitido	Caixa de seleção	Não aplicável	Nenhum
Nome Completo do Proprietário	Lista de opções	30	Nenhum
Nome do Programa de Parceria	Texto	30	Nenhum
Tipo de Parceiro	Lista de opções	30	Nenhum
Tipo de Programa	Lista de opções	30	Nenhum
Preço Especial Permitido	Caixa de seleção	Não aplicável	Nenhum
Status	Lista de opções	30	Nenhum

#### Campos da conta do plano: Importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do arquivo CSV antes da importação de contas do plano para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados \(na página 1775\)](#). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo da conta do plano padrão	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
Conta	Lista de opções	15	O campo de referência que contém o ID do objeto da conta.
Plano de negócios	Lista de opções	15	O campo de referência que contém o ID do objeto do plano comercial.
Divisão	Texto	50	Nenhum

Nome do campo da conta do plano padrão	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
Grupo de valores da lista de opções	Texto	50	Nenhum
Conta Principal do Plano	Booleano	1	Indica se a conta é principal.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados \(na página 1775\)](#)
- [Importando seus Dados \(na página 1965\)](#)
- [Contas do Plano \(na página 417\)](#)

### Campos do contato do plano: Importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do arquivo CSV antes da importação dos contatos do plano para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados \(na página 1775\)](#). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Contatos do plano padrão Nome do campo	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
Plano Comercial	Lista de opções	15	O campo de referência que contém o ID do objeto do plano comercial.
Contato	Lista de opções	15	O campo de referência que contém o ID do objeto do contato.
Divisão	Texto	50	Nenhum
Grupo de valores da lista de opções	Texto	50	Nenhum
Contato principal do plano	Booleano	1	Indica se o contato é principal.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados \(na página 1775\)](#)
- [Importando seus Dados \(na página 1965\)](#)
- [Contatos do Plano \(na página 420\)](#)

**Campos da oportunidade do plano: Importar preparação**

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do arquivo CSV antes da importação de oportunidades do plano para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados \(na página 1775\)](#). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Oportunidade do plano padrão Nome do campo	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
Divisão	Texto	50	Nenhum
Grupo de valores da lista de opções	Texto	50	Nenhum
Oportunidade	Texto	15	O campo de referência que contém o ID do objeto da oportunidade.
Plano de negócios	Texto	15	O campo de referência que contém o ID do objeto do plano comercial.

**Tópicos relacionados**

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados \(na página 1775\)](#)
- [Importando seus Dados \(na página 1965\)](#)
- [Oportunidades do Plano \(na página 423\)](#)

**Campos da apólice: Importar preparação**

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do arquivo CSV antes da importação de apólices para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados \(na página 1775\)](#). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo. Este tópico é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

As informações da tabela a seguir são válidas apenas para os dados da apólice.

Nome do campo da apólice	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
Status de cobrança	Lista de opções	30	Nenhum

Nome do campo da apólice	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
Conta comercial	Texto	15	Nenhum
Conta comercial: ID externo do sistema	Texto	30	Nenhum
Campanha	Texto	15	Nenhum
Campanha: ID Externo do Sistema	Texto	30	Nenhum
Data de cancelamento	Data	Não aplicável	Nenhum
Empresa: ID externo do sistema	Texto	30	Nenhum
Código da moeda	Lista de opções	20	Nenhum
Divisão	Texto	50	Nenhum
Data efetiva	Data	Não aplicável	Nenhum
Data de Expiração	Data	Não aplicável	Nenhum
ID externo do sistema	Texto	50	Nenhum
Última atualização externa	Data/hora	Não aplicável	Nenhum
Origem externa	Texto	50	Nenhum
Valor nominal	Moeda	22	Nenhum
Conta Financeira	Texto	15	Nenhum
Conta financeira: ID externo do sistema	Texto	30	Nenhum
Família	Texto	15	Nenhum
Família: ID externo do sistema	Texto	30	Nenhum
ID de integração	Texto	30	Nenhum

Nome do campo da apólice	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
Data de vencimento da fatura	Data	Não aplicável	Nenhum
Proprietário: ID externo do sistema	Texto	30	Nenhum
Apólice pai	Texto	15	Nenhum
Apólice pai: ID externo do sistema	Texto	50	O ID exclusivo externo da apólice pai vinculado a este registro.
Grupo de valores da lista de opções	Texto	50	Nenhum
Número da Apólice	Texto	50	O campo predefinido para o registro correspondente. Este campo também é conhecido como campo do número da apólice.
Método de pagamento da apólice	Lista de opções	30	Nenhum
Tipo de apólice	Lista de opções	30	Nenhum
Agência principal	Texto	15	Nenhum
Agência principal: ID externo do sistema	Texto	30	O ID exclusivo externo da agência principal (conta comercial definida para o parceiro) vinculado a este registro.
Agente principal	Texto	15	Nenhum
Agente principal: ID externo do sistema	Texto	30	O ID exclusivo externo do agente principal (contato) vinculado a este registro.

Nome do campo da apólice	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
Código do produtor	Texto	50	Nenhum
Plano da taxa	Lista de opções	30	Nenhum
Estado da taxa	Lista de opções	30	Nenhum
Origem da indicação	Lista de opções	30	Nenhum
Status	Lista de opções	30	Nenhum
Substatus	Lista de opções	30	Nenhum
Período	Texto	50	Nenhum
Prêmio total	Moeda	22	Nenhum

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados \(na página 1775\)](#)
- [Importando seus Dados \(na página 1965\)](#)

### Campos do titular da apólice: Importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do arquivo CSV antes da importação de titulares da apólice para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados \(na página 1775\)](#). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo. Este tópico é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

As informações da tabela a seguir são válidas apenas para os dados do titular da apólice.

Nome do campo do titular da apólice padrão	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
Titular da conta comercial	Texto	15	Nenhum
Titular da conta comercial: ID externo do sistema	Texto	30	Nenhum
Empresa: ID externo do sistema	Texto	50	Nenhum
Titular do contato	Texto	15	Nenhum

Nome do campo do titular da apólice padrão	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
Titular do contato: ID exclusivo externo	Texto	50	Nenhum
Código da moeda	Lista de opções	20	Nenhum
Divisão	Texto	50	Nenhum
Data do Câmbio	Data	Não aplicável	Nenhum
ID externo do sistema	Texto	50	Nenhum
Última atualização externa	Data/hora	Não aplicável	Nenhum
Origem externa	Texto	50	Nenhum
Titular da família	Texto	15	Nenhum
Titular da família: ID externo do sistema	Texto	30	Nenhum
Porcentagem do titular	Porcentagem	22	Nenhum
Tipo segurado	Lista de opções	30	Nenhum
ID de integração	Texto	30	Nenhum
Proprietário: ID externo do sistema	Texto	30	Nenhum
Grupo de valores da lista de opções	Texto	50	Nenhum
Apólice	Texto	15	Os campos predefinidos para o registro correspondente
Apólice: ID externo do sistema	Texto	50	O ID exclusivo externo da apólice vinculado a este registro

Nome do campo do titular da apólice padrão	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
Nome do titular da apólice	Texto	250	Os campos predefinidos para o registro correspondente
Função	Lista de opções	30	Os campos predefinidos para o registro correspondente

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados \(na página 1775\)](#)
- [Importando seus Dados \(na página 1965\)](#)

### Campos de carteira: preparação de importação

**OBSERVAÇÃO:** esse recurso pode não estar disponível na sua versão do aplicativo, pois não é parte do aplicativo padrão.

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do seu arquivo CSV antes da importação de contas de carteira para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados \(na página 1775\)](#). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo padrão de conta de carteira	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
Conta - Moeda	Lista de opções	15	Não é possível editar esta lista de opções. Portanto, os valores importados devem corresponder exatamente aos valores válidos.
Número da Conta	Texto	100	Nenhum
Tipo de Conta	Lista de opções	30	Valores padrão válidos: Contrato de anuidade, Apólice de grupo, 401K, Verificação, IRA, Seguro de vida, Fundo mútuo, Ganhos e Outros.

Nome do campo padrão de conta de carteira	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
Taxa anual (%)	Número	15	Nenhum
Data de venda/ cancelamento	Data	7	Nenhum
Limite de crédito	Moeda	20	Nenhum
Divisão	Texto	50	Nenhum
Data efetiva	Data	7	Nenhum
Data de Expiração	Data	7	Nenhum
ID Exclusivo Externo	Texto	30	Nenhum
Valor nominal	Moeda	20	Nenhum
Instituição	Texto	100	Nenhum
Local da instituição	Texto	50	Nenhum
Valor do empréstimo	Moeda	20	Nenhum
Vencimento	Data	7	Nenhum
Grupo de valores da lista de opções	Texto	50	Nenhum
Prêmio	Moeda	20	Nenhum
ID do Proprietário Principal	Texto	50	Nenhum
Produto	Texto	50	Nenhum
Data de compra	Data	7	Nenhum
Receita	Moeda	20	Nenhum
Classe de risco	Texto	50	Nenhum
Status	Lista de opções	30	Valores padrão válidos: Ativo, Pendente, Cotação, Encerrado e Fechado.

Nome do campo padrão de conta de carteira	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
Período	Número	20	Nenhum
Unidade do período	Lista de opções	20	Valores padrão válidos: Dia, Semana, Mês e Ano.
Valor total de ativos	Moeda	20	Nenhum
Data de avaliação	Data	7	Nenhum
ID externo da instituição	Texto	30	Links da instituição com a conta.
ID externo do produto	Texto	30	Nenhum

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Carteiras \(na página 708\)](#)
- [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados \(na página 1775\)](#)
- [Importando seus Dados \(na página 1965\)](#)

### Campos da tabela de preços: Importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do arquivo CSV antes da importação das tabelas de preços para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados \(na página 1775\)](#). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Tabela de preços padrão Nome do campo	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
Moeda	Varchar	20	A moeda da tabela de preços.
Descrição	Varchar	255	Nenhum
Vigência - De	Data/hora UTC	7	A data a partir da qual a tabela de preços torna-se efetiva.
Vigência - Até	Data/hora UTC	7	A data em que a tabela de preços torna-se efetiva.
Proprietário	Varchar	15	O proprietário do registro.

Tabela de preços padrão Nome do campo	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
Nome da tabela de preços	Varchar	50	Nenhum
Status	Varchar	30	O status atual da tabela de preços, por exemplo, Em andamento, Publicado etc.
Tipo	Varchar	30	O tipo de tabela de preços.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados \(na página 1775\)](#)
- [Importando seus Dados \(na página 1965\)](#)

### Campos do item de linha da tabela de preços: Importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do arquivo CSV antes da importação dos itens de linha da tabela de preços para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados \(na página 1775\)](#). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Item de linha da tabela de preços padrão Nome do campo	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
Descrição	Varchar	255	Nenhum
Vigência - De	Data/hora UTC	7	A data a partir da qual a tabela de preços torna-se efetiva.
Vigência - Até	Data/hora UTC	7	A data em que a tabela de preços torna-se efetiva.
Preço da lista	Número	22	O preço do produto.
Proprietário	Varchar	15	O proprietário do registro.
Tabela de Preços	Varchar	15	O nome da tabela de preços com o qual este item de linha está associado.
Tipo de preço	Varchar	30	O tipo de preço no item de linha, por exemplo, padrão.
Produto	Varchar	15	O produto do item de linha de preço.

## Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados \(na página 1775\)](#)
- [Importando seus Dados \(na página 1965\)](#)

### Campos de categoria do produto: preparação de importação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre como configurar seu arquivo CSV antes de importar os campos de categoria do produto para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados \(na página 1775\)](#). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo padrão de Destinatários da campanha	Tipo de Dados	Tamanho máximo
Nome da Categoria	Texto	100
Categoria principal	Texto	100
ID Exclusivo Externo	Texto	30
ID externo da categoria do produto principal	Texto	30
Descrição	Texto	16.350

### Campos de produto: preparação de importação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do seu arquivo CSV antes da importação de produtos para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados \(na página 1775\)](#). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Produto padrão Nome do campo	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
Chassi	Lista de opções	30	Específico ao Oracle CRM On Demand Automotive Edition. Valores padrão válidos: Cupê, Salão, Conversível, Hatchback, Vagão, Sedan

Produto padrão Nome do campo	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
Categoria	Lista de opções	30	Valores padrão válidos: Roupa, Trator, SUV, Interior, Caminhão para serviço pesado, Exterior, Elétrico, Transmissão, Caminhão para serviço leve, Carro de passageiro
Controlado	Caixa de seleção	Não aplicável	Nenhum
Preço para a concessionária	Moeda	15	Específico ao Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Descrição	Texto	255	Nenhum
Divisão	Texto	50	Nenhum
Porta	Lista de opções	30	Específico ao Oracle CRM On Demand Automotive Edition. Valores padrão válidos: 3 portas, 2 portas, 4 portas
Motor	Lista de opções	30	Específico ao Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Controle por nº do lote	Caixa de seleção	Não aplicável	Nenhum
Marca	Lista de opções	30	Específico ao Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Modelo	Lista de opções	30	Específico ao Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Pedido possível	Caixa de seleção	Não aplicável	Nenhum
Produto principal	Texto	100	Nenhum
Nº da peça	Texto	50	Nenhum
Grupo de valores da lista de opções	Texto	50	Nenhum
Tipo de preço	Lista de opções	30	Nenhum
Categoria do Produto	Texto	100	Nenhum

Produto padrão Nome do campo	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
Moeda do produto	Moeda	15	Nenhum
Nome do Produto	Texto	100	Campo obrigatório por padrão.
Tipo de produto	Lista de opções	30	Nenhum
Revisão	Lista de opções	30	Nenhum
Serialized	Caixa de seleção	Não aplicável	Nenhum
Status	Lista de opções	30	Nenhum
Subtipo	Lista de opções	30	Nenhum
Classe terapêutica	Lista de opções	30	Específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Transmissão	Lista de opções	30	Específico ao Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Acabamento externo	Lista de opções	30	Específico ao Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Tipo	Lista de opções	30	Nenhum
Ano	Número	50	Específico ao Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados \(na página 1775\)](#)
- [Importando seus Dados \(na página 1965\)](#)

### Campos de indicação do produto: preparação de importação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do seu arquivo CSV antes da importação de produtos para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados \(na página 1775\)](#). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão desta tabela contém apenas o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se você não visualizar um campo específico ao tentar importar seus dados, verifique o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Produto padrão Nome do campo de indicação	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
Divisão	Texto	50	Nenhum
Grupo de valores da lista de opções	Texto	50	Nenhum
Nome da indicação do produto	Texto	50	Deve ser exclusivo em uma empresa.
ID do produto	Referência	Não Aplicável	A pesquisa do produto no nível de Marca.
Nome do Produto	Referência	Não Aplicável	A pesquisa do nome do produto no nível de Marca.
Categoria do Produto	Referência	Não Aplicável	Texto somente leitura. Este nome exibe a categoria do produto da marca de produto selecionada.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados \(na página 1775\)](#)
- [Importando seus Dados \(na página 1965\)](#)

### Campos do termo de isenção de responsabilidade sobre amostra: Importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do arquivo CSV antes da importação do termo de isenção de responsabilidade sobre amostra para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados \(na página 1775\)](#). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Termo de isenção de responsabilidade sobre amostra padrão Nome do campo	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
Comentários	Texto	255	Este campo fornece informações complementares sobre o campo de isenção de responsabilidade.
País	Lista de opções	30	O país para o qual a isenção de responsabilidade está direcionada.
Número	Texto	15	Nenhum.
Divisão	Texto	50	Nenhum.

Termo de isenção de responsabilidade sobre amostra padrão Nome do campo	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
Grupo de valores da lista de opções	Texto	50	Nenhum.
Idioma Padrão	Lista de opções	30	O idioma padrão para o registro de isenção de responsabilidade relacionado.
Texto da Isenção de Responsabilidade	Texto	1000	Este é o texto da isenção de responsabilidade.
Data de Término	Data/Hora	7	A data de expiração da isenção de responsabilidade.
Data de Início	Data/Hora	7	A data de ativação da isenção de responsabilidade.
Status	Lista de opções	30	Os valores deste campo são: Ativo, Inativo e Expirado.
Tipo	Lista de opções	30	Este valor indica se a isenção de responsabilidade será global ou multilíngue.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados \(na página 1775\)](#)
- [Importando seus Dados \(na página 1965\)](#)

### Campos do estoque de amostra: Importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do arquivo CSV antes da importação de estoques de amostras para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados \(na página 1775\)](#). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Estoque de amostra padrão Nome do campo	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
ID do relatório de auditoria	Texto	15	Nenhum
Divisão	Texto	50	Nenhum

Estoque de amostra padrão Nome do campo	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
Período do Estoque	Texto	15	O campo de referência que indica o ID do objeto de período do estoque.
Última Contagem Física	Número	22	Nenhum
Nº do lote	Texto	15	Nenhum
Saldo de Abertura	Número	22	Nenhum
Contagem Física	Número	22	Nenhum
Grupo de valores da lista de opções	Texto	50	Nenhum
Amostra	Texto	15	O campo de referência que indica o produto de amostra deste estoque.
Contagem do Sistema	Número	22	Nenhum

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados \(na página 1775\)](#)
- [Importando seus Dados \(na página 1965\)](#)
- [Estoque de Amostra \(na página 585\)](#)

### Campos do lote de amostra: Importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do arquivo CSV antes da importação de lotes de amostras para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados \(na página 1775\)](#). Primeiro, revise as informações de importação a seguir antes de executar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Lote de amostra padrão Nome do campo	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
Data de Corte	Texto	255	A versão de texto do campo CutOff_Date.
Cutoff_Date	Data	10	Esta data é calculada. O cálculo tem como base a data de expiração menos o valor fornecido no campo Dias curtos. Por exemplo, se a data de expiração for 31 de janeiro e o valor do campo Dias curtos for

Lote de amostra padrão Nome do campo	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
			30, o valor no campo Cutoff_Date será 1 de janeiro. Essa data indica que o lote de amostra deve ser usado no futuro próximo ou retornado à sede.
Descrição	Texto	255	A descrição do lote.
Divisão	Texto	50	Nenhum
Data de Expiração	Data	7	A data de expiração do lote de amostra.
Estoque por lote	Booleano	1	Este campo indica se o estoque foi rastreado no nível do lote ou no nível do produto.
Nº do lote	Texto	100	O nome do lote.
Pedido possível	Booleano	1	Este campo indica se o lote pode ser solicitado.
Grupo de valores da lista de opções	Texto	50	Nenhum
Nível do produto	Número	22	Nenhum
Amostra	Texto	15	O nome do produto.
Dias Curtos	Número	22	O número de dias do lead.
Data de Início	Data	7	A data de início do lote de amostra.
UM	Texto	30	A unidade de medida.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados \(na página 1775\)](#)
- [Importando seus Dados \(na página 1965\)](#)
- [Lotes de Amostra \(na página 640\)](#)

### Campos de solicitação da amostra: Importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do seu arquivo CSV antes da importação de solicitações da amostra para Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados \(na página 1775\)](#). Primeiro, revise as informações de importação a seguir antes de importar dados.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Solicitação de amostra padrão Nome do campo	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
Conta	Texto	15	Nenhum.
Conta: ID exclusivo externo	Texto	30	O ID externo exclusivo de registro da conta pai ao qual a solicitação de amostra será vinculada.
Livro	String	150	Nenhum
Livro:ID	String	15	Nenhum
Endereço de Cobrança	Texto	15	O endereço para o qual a ordem é cobrada.
Contato	Texto	15	Este campo é obrigatório.
Contato: ID exclusivo externo	Texto	30	O ID externo exclusivo de registro do contato pai ao qual a solicitação de amostra será vinculada.
Moeda	Lista de opções	15	Os valores na lista de opções são somente leitura. Os valores importados devem corresponder aos valores válidos na lista de opções.
Descrição	Texto	255	Este campo contém a descrição de registro da solicitação de amostra.
Divisão	Texto	50	Nenhum
Data do Câmbio	Data	Não aplicável	Nenhum
Indicador externo	Texto	1	Os valores do campo são: S e N. Se o indicador externo tiver um valor de Y, ele indicará que a solicitação de amostra foi criada por um sistema externo.
ID Exclusivo Externo	Texto	30	Nenhum.
Id	Texto	15	Este campo é o identificador da solicitação de amostra.

Solicitação de amostra padrão Nome do campo	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
Ordem Criada	UTC - Data/hora	7	A data e a hora em que a ordem foi criada.
Mensagem de integração da ordem	Texto	255	Nenhum.
Número da Ordem	Texto	50	O valor padrão do campo é o ID da ordem.
Proprietário	Texto	15	Este campo exibe o proprietário do registro.
Proprietário: ID exclusivo externo	Texto	30	O ID externo exclusivo de registro do proprietário pai ao qual a solicitação de amostra será vinculada.
Grupo de valores da lista de opções	Texto	50	Nenhum
Endereço de Envio	Texto	15	O endereço para o qual a ordem é enviada. Este campo é obrigatório.
ID endereço de entrega	Texto	15	O campo ID do endereço de entrega.
Status	Lista de opções	30	O código de status para a solicitação de amostra.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados \(na página 1775\)](#)
- [Importando seus Dados \(na página 1965\)](#)

### Campos de item da solicitação de amostra: Importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do seu arquivo CSV antes da importação de itens da amostra para Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados \(na página 1775\)](#). Primeiro, revise as informações de importação a seguir antes de importar dados.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Nome de campo dos itens de solicitação da amostra padrão	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
Contato: ID exclusivo externo	Texto	30	Nenhum.
Moeda	Lista de opções	15	Os valores na lista de opções são somente leitura. Os valores importados devem corresponder aos valores válidos na lista de opções.
Valor do desconto	Número	22	Nenhum.
Percentual de desconto	Número	22	Nenhum.
Divisão	Texto	50	Nenhum.
Id	Texto	15	Este campo é o identificador de item da solicitação de amostra.
Ordem	Texto	15	Este campo contém o ID de solicitação da amostra. Este campo é obrigatório.
Número do Item da Ordem	Texto	15	Este campo contém o ID do item de solicitação da amostra.
Proprietário: ID exclusivo externo	Texto	30	O ID externo exclusivo de registro da solicitação de amostra pai ao qual o item de solicitação da amostra será vinculado.
Item do valor da lista de opções	Texto	50	Nenhum.
Preço	Número	22	Nenhum.
Preço depois do desconto	Número	22	Nenhum.
Produto	Texto	15	O campo contém a chave estrangeira do ID do produto. Esse é um campo obrigatório.
Produto: ID exclusivo externo	Texto	30	O ID externo exclusivo de registro do produto pai ao qual o item de solicitação da amostra será vinculado.

Nome de campo dos itens de solicitação da amostra padrão	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
Quantidade	Número	22	O campo contém a quantidade de produtos pedidos. Este é um campo necessário e o valor deverá ser maior que zero.  <b>OBSERVAÇÃO:</b> se um tipo de registro de Alocação da solíc. amostra for definido, o valor do campo Quantidade será validado em relação aos campos correspondentes Qtde. da alocação, Qtde. máx. e Quantidade máxima por cliente. Se a validação falhar, não será possível importar o tipo de registro de Item da solicitação da amostra no Oracle CRM On Demand.
Status	Lista de opções	30	O código de status para o item de solicitação da amostra.

**OBSERVAÇÃO:** Se um produto estiver bloqueado para um contato, não será possível importar um item solicitado da amostra desse produto para o contato. Se você tentar fazer isso, o registro não será importado e será registrada uma mensagem de erro no arquivo de log da solicitação de importação. Para obter mais informações sobre bloqueio de produtos para contatos, consulte [Produtos bloqueados \(na página 696\)](#).

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados \(na página 1775\)](#)
- [Importando seus Dados \(na página 1965\)](#)

### Campos da amostra de transação: Importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do arquivo CSV antes da importação da amostras de transações para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados \(na página 1775\)](#). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

Se você deseja usar uma ação de workflow para enviar automaticamente diversas transações de amostra durante a importação, use um campo personalizado, por exemplo, defina Mark for Submit (Marcar para envio) para S, para indicar que as transações de amostra estão prontas para serem enviadas depois da importação concluída. Para obter mais informações sobre como usar a ação enviar workflow para enviar transações de amostra, consulte [Configurando o envio automático das transações de amostra \(na página 2024\)](#).

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Transação de amostra padrão Nome do campo	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
Nº de Pacotes Enviados	Número	22	O número de pacotes a ser enviado quando a amostras de transações é transferida para fora.
Nº de pacotes recebidos	Número	22	O número de pacotes que foi recebido quando as amostras de transações foram transferidas.
Motivo do Ajuste	Lista de opções	30	O valores padrão deste campo são: Erro humano, Roubo, Contagem inicial, Perdido, Encontrado e Solicitar.
Comentários	Texto	255	O campo de descrição.
Data	Data/Hora	7	A data da transação.
Divisão	Texto	50	Nenhum
Data de chegada esperada	Data/Hora	7	Nenhum
Data de Entrega Esperada	Data/Hora	7	Nenhum
Da transação	Texto	15	Nenhum
Período de estoque: Data de início	Data/Hora	7	Nenhum
Período de estoque: Data de término	Data/Hora	7	Nenhum
Nº da fatura	Texto	15	Nenhum
Nome	Texto	50	Nenhum
Transação principal	Texto	15	Nenhum
Grupo de valores da lista de opções	Texto	50	Nenhum
Data de recebimento	Data/Hora	7	Nenhum
Transação raiz	Texto	15	Nenhum

Transação de amostra padrão Nome do campo	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
Status	Lista de opções	30	Os valores padrão são: Em andamento, Em trânsito, Ajustado, Processado e Processado com discrepâncias.
Data de envio	Data/Hora	7	Nenhum
Nº de Rastreamento	Texto	15	Nenhum
Transferir para	Texto	15	Nenhum
Tipo	Lista de opções	30	Os valores padrão são: Transferir em, Transferência externa, Perda de amostra, Ajuste de estoque e Desembolso.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados \(na página 1775\)](#)
- [Importando seus Dados \(na página 1965\)](#)

### Solicitação de serviço - Campos: preparação de importação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do seu arquivo CSV antes da importação de solicitações de serviço para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados \(na página 1775\)](#). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Solicitação de serviço padrão Nome do campo	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
Conta	Texto	100	Nenhum
ID externo da conta	Texto	30	Nenhum
Área	Lista de opções	30	Valores padrão válidos: Produto, Instalação, Manutenção, Treinamento e Outros
Causa	Lista de opções	30	Valores padrão válidos: Instruções pouco claras, Usuário precisa de treinamento, Problema antigo, Novo problema, Outros
Fechado	Hora	Data/Hora	Nenhum

Solicitação de serviço padrão Nome do campo	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
Contato	Texto	255	Nenhum
ID externo do contato	Texto	30	Nenhum
Concessionária	Lista de opções	100	Oracle CRM On Demand Automotive Edition
Descrição	Texto	16.350	Se um campo Descrição no arquivo de importação exceder 16.350 caracteres, ele será truncado para 16.252 caracteres. Os caracteres restantes serão adicionados às Observações vinculadas, cada uma com um limite máximo de 16.350 caracteres.
Divisão	Texto	50	Nenhum
ID Exclusivo Externo	Texto	30	Nenhum
Hora de Abertura	Data/Hora	7	Nenhum
Oportunidade	Texto	100	Nenhum
Proprietário	E-mail	50	Os dados do arquivo devem corresponder ao ID de conexão do usuário para um usuário existente do Oracle CRM On Demand. Se um registro não contiver um valor válido para esse campo (ou valor nenhum), seu valor é definido como o ID de conexão do usuário executando a importação.  Caso este campo não esteja mapeado para um campo do arquivo de importação válido durante a execução do Assistente de importação, o Proprietário é definido como o ID de conexão do usuário executando a importação para todos os registros importados.
ID externo do proprietário	Texto	30	Nenhum
Grupo de valores da lista de opções	Texto	50	Nenhum

Solicitação de serviço padrão Nome do campo	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
Conta do Parceiro Principal	Varchar	15	Nenhum
Prioridade	Lista de opções	30	Valores padrão válidos: 1-Urgente, 2-Alta, 3-Média, 4-Baixa
Produto	Lista de opções	100	Nenhum
Reatribuir Proprietário	Caixa de seleção	Não aplicável	Nenhum
Concessionária do serviço	Texto	70	Oracle CRM On Demand Automotive Edition
Origem	Lista de opções	30	Valores padrão válidos: Telefone, Web, E-mail, Fax
SR - Moeda	Texto	20	Nenhum
Número Sol. Serv.	Texto	64	Nenhum
Status	Lista de opções	30	Valores padrão válidos: Aberto, Pendente, Fechado, Aberto - escalado, Cancelado
Assunto	Texto	250	Nenhum
Tipo	Lista de opções	30	Valores padrão válidos: Pergunta, Problema, Solicitação de melhoria, Outros
Veículo	Texto	100	Nenhum

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Campos de solicitação de serviço \(consulte Campos da Solicitação de Serviço na página 433\)](#)
- [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados \(na página 1775\)](#)
- [Importando seus Dados \(na página 1965\)](#)

### Campos de assinatura: preparação de importação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre como configurar seu arquivo CSV antes de importar assinaturas no Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados \(na página 1775\)](#). Você deve revisar as informações de importação a seguir antes de executar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um

campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Nome padrão Nome do campo	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
ID da Atividade	Texto	15	Nenhum
Nome do Contato	Texto	50	Nenhum
Sobrenome do contato	Texto	50	Nenhum
Texto da isenção de responsabilidade	Texto	500	Nenhum
Texto do cabeçalho	Texto	800	Nenhum
Nome do representante comercial	Texto	50	Nenhum
Sobrenome do representante comercial	Texto	50	Nenhum
Controle de assinatura	Texto	16000	Esse campo contém a coordenadas x e y da assinatura.
Data da Assinatura	Data	7	Nenhum

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados \(na página 1775\)](#)
- [Importando seus Dados \(na página 1965\)](#)

### Campos de perfil social: importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do arquivo CSV antes dos perfis sociais para Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados \(na página 1775\)](#). Você deve revisar as informações de importação a seguir antes de executar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Perfil social padrão Nome do campo	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
Comunidade	Texto	255	O nome do site de mídia social, como Facebook ou Twitter, no qual o contato foi observado.
Moeda	Lista de opções	15	Nenhum.
Data do Câmbio	Data	Não aplicável	Nenhum.
Link do autor	URL	255	Um link da Web para a página de perfil do usuário desse tipo de mídia social. Ele abre uma nova janela.
Autor	Texto	100	O nome de usuário exclusivo do contato no site de mídia social.
Ativo	Booleano	1	Indica se o perfil de mídia social está ativo. O valor padrão é verdadeiro (1).

#### Solução - Campos: preparação de importação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do seu arquivo CSV antes da importação de soluções de serviço para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados \(na página 1775\)](#). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Solução padrão Nome do campo	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
Divisão	Texto	50	Nenhum
ID Exclusivo Externo	Texto	30	Nenhum
Perguntas Frequentes	Texto	250	Nenhum
ID de integração	Texto	30	Nenhum
Grupo de valores da lista de opções	Texto	50	Nenhum
Categoria do Produto	Lista de opções	100	Nenhum

Solução padrão Nome do campo	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
Publicado	Lista de opções	1	Os valores padrão válidos são S e N. Esses valores devem estar em inglês, independentemente das configurações de idioma.
Classificação 1	Inteiro	Não aplicável	Os valores válidos para este campo são: nulo, 1, 2, 3, 4, 5.  Para obter mais informações, consulte <a href="#">Sobre campos exibidos como imagens (na página 61)</a> .
Classificação 2	Inteiro	Não aplicável	Os valores válidos para este campo são: nulo, 1, 2, 3, 4, 5.
Classificação 3	Inteiro	Não aplicável	Os valores válidos para este campo são: nulo, 1, 2, 3, 4, 5.
Contagem de solicitações de serviço	Inteiro	22	Nenhum
Moeda da solução	Lista de opções	20	Não é possível editar esta lista de opções. Portanto, os valores importados devem corresponder exatamente aos valores válidos.
Detalhes da Solução	Texto	16.000	Nenhum
Classificação da Solução	Número	15	Não é possível editar esta lista de opções. Portanto, os valores importados devem corresponder exatamente aos valores válidos.
Status	Lista de opções	30	Valores padrão válidos: Provisório, Aprovado, Obsoleto
Indicador de status 1	Inteiro	Não aplicável	Os valores válidos para este campo são: nulo, 0, 1, 2.  Para obter mais informações, consulte <a href="#">Sobre campos exibidos como imagens (na página 61)</a> .
Indicador de status 2	Inteiro	Não aplicável	Os valores válidos para este campo são: nulo, 0, 1, 2.
Indicador de status 3	Inteiro	Não aplicável	Os valores válidos para este campo são: nulo, 0, 1, 2.

Solução padrão Nome do campo	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
Título	Texto	100	Campo obrigatório por padrão.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Campos de Solução \(na página 442\)](#)
- [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados \(na página 1775\)](#)
- [Importando seus Dados \(na página 1965\)](#)

### Campos de produto com preço especial: Importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do arquivo CSV antes da importação dos produtos com preço especial para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados \(na página 1775\)](#). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Produto com preço especial padrão Nome do campo	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
Custo autorizado	Número	22	O preço do parceiro que está em negociação para solicitação de preço especial.
Nome do Concorrente	Varchar	100	O nome do concorrente da solicitação.
Parceiro do Concorrente	Varchar	100	O nome do parceiro do concorrente.
Produto do Concorrente	Varchar	100	O nome do produto do concorrente.
Preço do Produto do Concorrente	Número	22	O preço do produto do concorrente.
Moeda	Varchar	20	Nenhum
Descrição	Varchar	250	Nenhum
MSRP	Número	22	O preço de varejo sugerido do fabricante (MSRP) na moeda usada.
Outras Informações sobre Concorrência	Varchar	250	Qualquer outra informação sobre ofertas de produtos da concorrência, como justificativa de preço especial etc.

Produto com preço especial padrão Nome do campo	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
Produto	Varchar	15	O nome do produto para a solicitação de preço especial.
Custo de Compra	Número	22	O preço que o parceiro pagou em princípio para adquirir o produto.
Quantidade	Número	22	A quantidade esperada de produtos que será vendida nesta solicitação.
Custo Solicitado	Número	22	O preço reduzido que o parceiro solicitou.
Preço de revenda solicitado	Número	22	O preço de revenda em que o parceiro desejava vender o produto.
Solicitação SP	Varchar	15	A solicitação de preço especial à qual este produto com preço especial está associado.
Preço de Revenda Sugerido	Número	22	O preço de revenda sugerido pelo proprietário da marca.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados \(na página 1775\)](#)
- [Importando seus Dados \(na página 1965\)](#)

### Campos da solicitação de preço especial: Importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do arquivo CSV antes da importação das solicitações de preços especiais para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados \(na página 1775\)](#). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Solicitação de preço especial padrão Nome do campo	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
Status de Aprovação	Varchar	30	O status de aprovação da solicitação de preço especial.
Responsável pela Aprovação	Varchar	15	O nome do aprovador.

Solicitação de preço especial padrão Nome do campo	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
Data da Autorização	UTC - Data/hora	7	A data e a hora em que a solicitação de preço especial foi aprovada.
Data de Decisão da Demanda	Data	7	A data em que uma decisão foi tomada para a demanda.
Status da Demanda	Data	7	O status da demanda de preço especial.
Moeda	Varchar	20	A moeda da solicitação de preço especial.
Registro de Negócio	Varchar	15	O registro de negócio que está associado à solicitação de preço especial.
Descrição	Varchar	15	Nenhum
Data de Vencimento	Data	7	A data em que a solicitação deve ser processada.
Cliente Final	Varchar	15	O cliente da solicitação. Se a solicitação estiver associada a uma oportunidade, será possível selecionar a conta da oportunidade.
Data de Término	UTC - Data/hora	7	A data e a hora depois das quais o preço especial não será mais efetivo.
Fundo	Varchar	15	O nome do fundo associado à solicitação de preço especial.
Última aprovação por	Varchar	15	O nome da pessoa que aprovou pela última vez a solicitação.
Oportunidade	Varchar	15	A oportunidade à qual a solicitação está relacionada.
Conta do Parceiro de Origem	Varchar	15	O parceiro do qual originou a solicitação de preço especial.
Proprietário	Varchar	15	O proprietário do registro.
Conta do Parceiro Proprietário	Varchar	15	A conta do parceiro para o qual o proprietário trabalha.
Programa de Parceria	Varchar	15	O programa de parceria com o qual a solicitação está associada.

Solicitação de preço especial padrão Nome do campo	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
Conta do Parceiro Principal	Varchar	15	A empresa parceira que está liderando a realização da solicitação de preço especial.
Código do Motivo	Varchar	30	O motivo para uma solicitação de preço especial ser retornada ou rejeitada.
Data da Solicitação	Data	7	A data e a hora em que a solicitação de preço especial foi criada.
Nome da Solicitação	Varchar	50	O nome da solicitação.
Data de Início	UTC - Data/hora	7	A data e a hora a partir das quais o preço especial entra em vigor.
Status de Envio	Varchar	30	O status de envio, como Não enviado, Enviado ou Rechamado.
Data do Envio	UTC - Data/hora	7	A data e a hora em que a solicitação foi enviada.
Valor Total Autorizado	Número	22	O valor total que está sendo autorizado.
Valor Total Solicitado	Número	22	O valor total que foi solicitado pelo parceiro.
Demanda - Valor total aprovado	Número	22	O valor total da demanda aprovado para o parceiro.
Valor total solicitado da demanda	Número	22	O valor total da demanda que foi solicitada pelo parceiro.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados \(na página 1775\)](#)
- [Importando seus Dados \(na página 1965\)](#)

### Campos de contato de tarefa: preparação de importação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do seu arquivo CSV antes da importação do link entre um contato e uma tarefa para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados \(na página 1775\)](#). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um

campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo de contato de tarefa padrão	Tipo de Dados	Tamanho máximo
Nome Completo do Contato	Texto	60
ID externo do contato	Texto	30
ID externo da tarefa	Texto	30

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados \(na página 1775\)](#)
- [Importando seus Dados \(na página 1965\)](#)

### Campos de usuário de tarefa: preparação de importação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração de seu arquivo CSV antes da importação do link entre um usuário e uma tarefa no Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados \(na página 1775\)](#). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo de usuário de tarefa padrão	Tipo de Dados	Tamanho máximo
ID do Usuário	Texto	50
ID externo da tarefa	Texto	30
ID Externo de Usuário	Texto	30

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados \(na página 1775\)](#)
- [Importando seus Dados \(na página 1965\)](#)

### Campos do item da transação: Importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do arquivo CSV antes da importação de itens da transação para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados \(na página 1775\)](#). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Item da transação padrão Nome do campo	Tipo de Dados	Tamanho máximo	Comentários
Descrição	Texto	250	A descrição do item da transação.
Período do Estoque	Texto	15	Nenhum
Número de Linha	Número	22	O número exclusivo associado ao registro de cabeçalho da transação.
Nº do lote	Texto	15	O campo de referência que contém o ID do lote de amostra.
Quantidade	Número	22	O número de amostras associado ao item da transação.
Amostra	Texto	15	O nome da amostra fornecido com o item da transação. Documente todas as amostras.
Quantidade enviada	Número	22	O número de amostras que foi enviado como item da transação.
Nº da transação	Texto	15	O campo de referência que contém o ID da amostra de transação.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados \(na página 1775\)](#)
- [Importando seus Dados \(na página 1965\)](#)

### User Fields: Import Preparation

The following table contains specific information about setting up your CSV file before importing users into Oracle CRM On Demand.

**NOTE:** To import user records, your role must include the Manage Users privilege.

This information supplements the guidelines given in the topic Field Type Guidelines for Importing Data (consulte [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados](#) na página 1775). First, you must review the following import information before performing an import.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Default User Field Name	Data Type	Maximum Length	Comments
Alias	Text	50	Required field by default.
User Address 1	Text	200	For a description of how to map address fields on a country-by-country basis, see About Countries and Address Mapping (consulte <a href="#">Sobre países e mapeamento de endereços</a> na página 1738).
User Address 2, 3	Text	100	For a description of how to map address fields on a country-by-country basis, see About Countries and Address Mapping (consulte <a href="#">Sobre países e mapeamento de endereços</a> na página 1738).
User City	Text	50	None
User Country	Picklist	30	Default valid values are the names of all the countries in the world. The valid value for the U.S. is USA. The application does not allow modification of valid values for this field. Make sure the import data matches the valid values for this field before import (see About Countries and Address Mapping (consulte <a href="#">Sobre países e mapeamento de endereços</a> na página 1738)).
User PO Box/Sorting Code	Text	30	None
User Province	Text	50	For Canada, see About Countries and Address Mapping (consulte <a href="#">Sobre países e mapeamento de endereços</a> na página 1738). However, this is not a picklist field.
User US State	Picklist	2	For the list of valid US state values, see About Countries and Address Mapping (consulte <a href="#">Sobre países e mapeamento de endereços</a> na página 1738).
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.

Default User Field Name	Data Type	Maximum Length	Comments
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.
Fund Approval Limit	Number	22	Specific to Oracle CRM On Demand High Tech Edition and Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.
Integration ID	Text	30	Identifier used for integrating with external systems.
Language	Text	50	You are not able to edit this picklist. Therefore, the values you import must exactly match the standard valid values.
Last Name	Text	50	Required field by default.
Locale	Text	50	You are not able to edit this picklist. Therefore, the values you import must exactly match the valid values.
Middle Name	Text	50	None
Mr./Ms.	Picklist	30	None
Preserve Default Book	Check box	Not applicable	For more information on the Preserve Default Book field, see <a href="#">User Fields (na página 1465)</a> .
Reports To	Text	Not applicable	This is a calculated field, based on the manager's first and last name.
Reports To External ID	Text	30	None

Default User Field Name	Data Type	Maximum Length	Comments
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](#) (consulte [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados](#) na página 1775)
- [Importing Your Data](#) (consulte [Importando Seus Dados](#) na página 1965)
- [User Fields](#) (na página 1465)

### Campos do contato do veículo: Importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do arquivo CSV antes da importação dos campos do contato do veículo para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados](#) (na página 1775). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo da categoria do produto padrão	Tipo de Dados	Tamanho máximo
Número de série	Texto	100
Nome do Produto	Texto	100
Nome Completo do Contato	Texto	60
ID externo do contato	Texto	30
ID externo do veículo	Texto	30

Nome do campo da categoria do produto padrão	Tipo de Dados	Tamanho máximo
Principal	Caixa de seleção	Não aplicável

### Campos de veículo: preparação de importação

A tabela abaixo contém informações específicas sobre como configurar seu arquivo CSV antes de importar os campos de veículo para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados \(na página 1775\)](#). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

**OBSERVAÇÃO:** esta seção é específica ao Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

Nome do campo padrão de Veículo	Tipo de Dados	Tamanho máximo
Divisão	Texto	50
Grupo de valores da lista de opções	Texto	50
Nº do chassi	Texto	100
Marca	Texto	30
Modelo	Texto	30
Ano	Texto	22
Acabamento externo	Texto	30
Porta	Texto	30
Cor externa	Texto	30
ID Exclusivo Externo	Texto	30
ID externo do proprietário	Texto	30
ID externo da conta	Texto	30
ID externo do produto	Texto	30

Nome do campo padrão de Veículo	Tipo de Dados	Tamanho máximo
ID externo da concessionária de vendas	Texto	30
ID externo da concessionária de serviços	Texto	30
Tipo de produto	Texto	30
Concessionária de vendas	Texto	100
Status	Texto	255
Conta	Texto	100
Tipo de Conta	Texto	255
Contato	Texto	255
Número da Carteira de Habilitação	Texto	30
Estado de emissão da carteira de habilitação	Texto	10
Validade da carteira de habilitação	Data	32
Transmissão	Texto	30
Local da conta	Texto	50
Status	Texto	30
Localização	Texto	30
Usado/Novo	Texto	30
Motor	Texto	30
MSRP	Moeda	25
Preço para a concessionária	Moeda	25
Propriedade de	Texto	30
Modificação: Data - Externa	Data/Hora	32

Nome do campo padrão de Veículo	Tipo de Dados	Tamanho máximo
Modificado por	Texto	255
Moeda do veículo	Texto	30
Cor interna	Texto	30
Tipo de garantia	Texto	30
Data de início da garantia	Data	32
Data de término da garantia	Data	32
Quilometragem atual	Número	16
Data de leitura da quilometragem	Data	32
Nome do Produto	Texto	100
Tipo	Texto	255
Chassi	Texto	30
Descrição	Texto	250
Proprietário	E-mail	50
Criação: Data - Externa	Data/Hora	32
ID da Linha	Id	15
ID de integração	Texto	30
ID da Conta	Id	15
ID da integração da conta	Texto	30
Objeto Personalizado <i>N</i>	Texto	50
Lista de opções indexada 1	Texto	30
Lista de opções indexada 2	Texto	30
Lista de opções indexada 3	Texto	30

Nome do campo padrão de Veículo	Tipo de Dados	Tamanho máximo
Lista de opções indexada 4	Texto	30
Lista de opções indexada 5	Texto	30
Lista de opções indexada 6	Texto	30
Número indexado	Número	16
Data de indexação	Data/Hora	32
Moeda indexada	Moeda	25
Texto longo indexado	Texto	255
Texto curto indexado 1	Texto	100
Texto curto indexado 2	Texto	100
Caixa de seleção indexada	Booliano	1
Categoria do Produto	Texto	100
Nº da peça	Texto	50
Data de compra	Data	32
Preço de Compra	Moeda	25
Quantidade	Número	16
Data de Entrega	Data	32
Data de instalação	Data	32
Data de Expiração	Data	32
Data de Notificação	Data	32
Contrato	Texto	30

### Assistente de Importação

Os tópicos a seguir descrevem como usar o Assistente de importação para importar os dados da empresa para o Oracle CRM On Demand:

- [Importando seus Dados \(na página 1965\)](#)

- Revisando Resultados de Importação (consulte [Reviewing Import Results](#) na página 1969)
- Exemplo de e-mail de resultados de importação e arquivo de log (na página 1970)

### Importando Seus Dados

**Antes de começar.** Prepare seus arquivos CSV e adicione os campos necessários ou valores da lista de seleção ao aplicativo. Para obter mais informações, consulte [Preparando a importação de dados \(na página 1781\)](#). Antes de importar os dados, você pode determinar qual método de importação de dados se adapta melhor aos seus requisitos, revisando a documentação de suporte no My Oracle Support.

Após preparar os dados para importação, acesse o Assistente de importação e realize a importação. Para garantir que o Assistente de importação processe todas as solicitações de importação da mesma maneira, cada um é dividido em uma ou mais solicitações filho de 100 registros. Solicitações filho de diferentes solicitações de importação são processadas simultaneamente, para que nenhuma solicitação de importação aguarde pela conclusão de outro antes de ser selecionado na fila. O tempo de processamento de uma solicitação de importação é atualizado continuamente e reflete o andamento das solicitações filho na fila.

**DICA:** verifique se o seu arquivo CSV de importação está configurado corretamente realizando uma importação teste de cinco registros. É bem mais fácil corrigir erros em cinco registros importados do que em todos os registros do seu arquivo de importação.

### Para importar registros

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2 Na seção Ferramentas de gerenciamento de dados, clique no link Ferramentas de importação e exportação.
- 3 Na seção Importar dados, selecione o tipo de registro que deseja importar no menu suspenso.
- 4 Clique no botão Iniciar.  
Isso iniciará o Assistente de importação.
- 5 Para a etapa 1:

**OBSERVAÇÃO:** as opções a seguir ficam disponíveis dependendo do tipo de registro que você deseja importar.

- a Selecione como deseja que o Assistente de importação identifique registros correspondentes.  
O Assistente de importação usa um ID externo exclusivo, que é um campo de ID exclusivo externo importado de outro sistema, do ID da linha do Oracle CRM On Demand e de campos pré-definidos do Oracle CRM On Demand. Esses campos pré-definidos, como nome da conta e Conta - Localização, não têm IDs.  
Para obter informações sobre como registros duplicados são definidos, consulte [Sobre duplicidades de registro e IDs externos \(na página 1759\)](#).
- b Selecione o que deseja que o Assistente de importação faça se ele encontrar um identificador de registro exclusivo duplicado no Oracle CRM On Demand. Suas opções são não importar registros duplicados, substituir registros existentes ou criar registros adicionais.

**OBSERVAÇÃO:** essa opção não está disponível em Observações.

- c Selecione a ação que deseja que o Assistente de importação siga se o identificador de registro exclusivo do registro importado não corresponder a um registro existente no Oracle CRM On Demand.

**OBSERVAÇÃO:** essa opção não está disponível em Observações. Se você selecionar Sobrgravar registros e não criar novo registro na opção anterior, isso fará com que o registro seja atualizado.

- d Selecione como deseja manipular valores de lista da opções no seu arquivo CSV que não correspondam a valores no aplicativo.

O Assistente de importação pode adicionar o novo valor à lista de opções ou não importar o valor do campo. A opção que você escolher será aplicada aos campos da lista de opções de valor simples e aos campos da lista de opções de múltipla seleção.

**OBSERVAÇÃO:** Essa opção não está disponível na importação de Notas ou se seu idioma de usuário for diferente do idioma padrão da empresa.

- e Decida se o Assistente de importação deve criar um novo registro para associações ausentes (registros associados) no seu arquivo de dados.

**OBSERVAÇÃO:** essa opção só está disponível ao importar Contas ou Contatos.

- f Selecione o formato de data/hora usado no arquivo CSV.

Para obter mais informações, consulte [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados \(na página 1775\)](#).

- g Verifique se a seleção de codificação do arquivo é Ocidental.

**OBSERVAÇÃO:** não altere essa configuração a menos que tenha certeza que outro método de codificação está sendo usado. O padrão, Ocidental, se aplica à maioria dos sistemas de codificação na Europa e na América do Norte.

- h Selecione o tipo de delimitador CSV usado em seu arquivo: vírgula ou ponto-e-vírgula.

- i Na lista suspensa Geração de log de erros, selecione o que deseja que o Oracle CRM On Demand registre: Todas as mensagens, Erros e avisos ou Somente erros.

- j Selecione o arquivo CSV cujos dados deseja importar.

- k Se necessário, marque a caixa de seleção Os registros do arquivo de dados precisam ser processados sequencialmente.

**OBSERVAÇÃO:** a opção de processar arquivos de dados sequencialmente permite que, quando um pedido de importação for enviado, os pedidos de importação filhos sejam sempre processados em sequência. Além disso, garante que as dependências daquele arquivo CSV sejam mantidas.

- l Marque a caixa de seleção Ativar Notificação por E-mail se quiser que seja enviada uma notificação por e-mail depois que o processo de importação estiver concluído. Essa caixa de seleção é marcada por padrão.

- m Marque a caixa de seleção caso você queira desativar a auditoria enquanto importa dados e não queira gerar nenhum registro de trilha de auditoria ao importar dados.

**OBSERVAÇÃO:** não será possível desativar esta configuração de auditoria se você estiver importando o tipo de registro do usuário. Essa opção só estará disponível se o privilégio Gerenciar auditoria de registro para importações estiver ativado para a função. Marcar essa caixa de seleção pode melhorar o desempenho da importação, dependendo dos tipos de registro que você quiser importar e do número de campos auditados que decidir auditar para esses tipos de registro.

- n Especifique se deseja permitir que campos da lista de opções de múltipla seleção sejam atualizados para valores nulos por meio da operação de importação:

- Se desejar permitir que campos da lista de opções de múltipla seleção sejam atualizados para valores nulos por meio da operação de importação, marque a caixa de seleção Importar Valores em Branco Contidos em Listas de Opções de Múltipla Seleção, caso ainda não esteja marcada.
- Se não desejar permitir que campos da lista de opções de múltipla seleção sejam atualizados para valores nulos por meio da operação de importação, desmarque a caixa de seleção se ela já estiver marcada.

A configuração inicial na caixa de seleção Importar Valores em Branco Contidos em Listas de Opções de Múltipla Seleção no Assistente de Importação é determinada pela configuração na caixa de seleção correspondente do perfil da empresa, mas você pode alterar a configuração.

- 6 Para a etapa 2:
- a Siga as instruções para validar seu arquivo, se necessário.
  - b Selecione um arquivo de mapeamento de campo, se disponível.
  - c Os arquivos de mapeamento de campo (.map) contêm os pares dos campos do seu arquivo CSV com campos existentes do Oracle CRM On Demand. Depois que você realiza uma importação, o sistema envia um e-mail contendo o arquivo .map com o esquema de mapeamento recente. Salve o arquivo no seu computador para usá-lo novamente durante importações posteriores.

- 7 Para a etapa 3, mapeie os campos no seu arquivo para campos no Oracle CRM On Demand. Você deve mapear, no mínimo, todos os campos obrigatórios para cabeçalhos de coluna do arquivo CSV.

O Assistente de importação lista os cabeçalhos da coluna do seu arquivo CSV de importação próximo a uma lista suspensa mostrando todos os campos naquela área no Oracle CRM On Demand, inclusive os campos personalizados que você adicionou.

Se o campo de endereço de que você precisa não aparecer na lista suspensa, selecione seu correspondente mostrado nesta tabela.

Para filtrar sua lista neste campo	Selecione este campo na lista suspensa
Número da rua Endereço 1 Chome	Número/Rua
Ku	Endereço 2
Andar Distrito	Endereço 3
Shi/Gun	Cidade
Colônia/seção CEDEX - Código Endereço 4 URB Distrito	Código de classificação/caixa postal
MEX - Estado BRA - Estado Comunidade Parte do território Ilha Prefeitura Região Emirados Óblast	Província
Código da ilha Caixa postal Código postal	CEP/Código Postal

Se você selecionar um arquivo .map, verifique se os campos são mapeados corretamente. Os campos personalizados criados desde que você executou a importação anterior podem precisar ser mapeados.

Para obter informações sobre IDs externos, consulte Sobre duplicatas de registro e IDs externos (consulte [Sobre duplicidades de registro e IDs externos](#) na página 1759).

**CUIDADO:** Se você selecionou o arquivo errado para importação, clique em Cancelar para alterar as seleções. Nessa fase, o uso do botão Voltar não limpa o cache, assim, o arquivo de importação que você selecionou originalmente aparece na etapa de mapeamento de campo.

**CUIDADO:** o ID externo exclusivo e o ID externo do gerente são campos-chave que são usados para associar contatos a seus Registros de gerente. Se esses campos não forem mapeados, o Registro de gerente será associado aos contatos usando os campos Nome do contato e Gerente. Ao usar esses campos para fazer essa associação, os registros do arquivo de dados estarão sujeitos à ordenação de dependência mais limitada.

- 8 Na Etapa 4, siga as instruções na tela, se necessário.
- 9 Na Etapa 5, clique em Concluir.

### **Para exibir a fila dos seus pedidos de importação**

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2 Na seção Importar e exportar filas, clique no link Fila dos pedidos de importação.  
É exibida a página Fila dos pedidos de importação com as informações sobre suas solicitações, inclusive o tempo estimado para conclusão.  
A tabela a seguir descreve o status da importação.

Status	Descrição
Enfileirado	A importação ainda não foi processada.
Em Andamento	A importação está sendo processada. <b>OBSERVAÇÃO:</b> você pode excluir a solicitação nesse estado. No entanto, revise todos os dados parcialmente importados para o Oracle CRM On Demand.
Concluído	Sem erros na importação.
Concluído com erros	A importação foi concluída, mas houve alguns erros com alguns dos registros.
Falha	A importação foi concluída, mas nenhum dos registros foi importado.
Erro	A importação não foi concluída devido a um erro.
Cancelado	A importação foi cancelada.

A tabela a seguir descreve informações do registro de importação.

Informações do Registro de Importação	Descrição
Nº de Enviados	O número de registros contidos no arquivo CSV.
Nº de Processados	O número de registros que o mecanismo de importação processou atualmente. Esse campo é processado a cada 20 segundos ou conforme definido por um processo do sistema.
Nº de Importados com Êxito	O número de registros que foram importados sem nenhum problema.
Nº de Parcialmente Importados	O número de importações nas quais nem todos os campos do registro foram importados.
Nº de Não Importados	O número de registros que não foram importados.
Nº de cancelados	O número de registros importados antes que importação fosse cancelada.

### 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 \(na página 824\)](#). 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 \(na página 1263\)](#).

### *To view your import request queue*

- 1 In the upper right corner of any page, click the Admin global link.
- 2 In the Import and Export Tools section, click the Import and Export Tools link.
- 3 In the Import and Export Queues section, click the Import Request Queue link.  
The Import Request Queue page appears, showing the time the import was completed or estimating the completion time.

#### **To review the email message with import results**

- Go to your email application and open the email message from Oracle CRM On Demand.  
The message lists any errors that occur on a record-by-record basis along with action you should take, if you want to capture the complete data for that record.

#### **Related Topics**

See the following topic for related information:

- Example of Import Results Email and Log File (consulte [Exemplo de e-mail de resultados de importação e arquivo de log](#) na página 1970)

#### **Exemplo de e-mail de resultados de importação e arquivo de log**

Se tiver ativado a notificação por e-mail durante a preparação da importação, você receberá uma mensagem de erro quando sua solicitação de importação estiver concluída. Este e-mail resume os resultados da importação:

Prezado Mike,

Seu pedido de importação foi concluído em 30/03/2007 7:10:06 AM. Aqui está um resumo dos resultados:

Usuário: qa/mjones

Tipo de Importação: Conta

Nome do arquivo de importação: Accounts.csv

Hora da Conclusão: 30/03/2007 7:10:06 AM

Total de Registros: 496

Importados com Êxito: 495

Importados Parcialmente: 1

Registros Duplicados Ignorados: 0

Falha: 0

Para obter mais detalhes sobre sua importação, revise o arquivo de log. Se precisar de mais assistência, consulte nossa ajuda on-line.

Obrigado por usar o Oracle CRM On Demand,

Atendimento ao Cliente do Oracle CRM On Demand

Anexado ao e-mail estará um arquivo de log listando todos os erros que ocorreram durante o processo de importação, como os seguintes:

Registrar erro específico EXTERNAL\_SYSTEM\_ID: 46552 Nenhum registro correspondente ao campo de importação 'CURRENCY' com valor 'INR'. O campo 'Moeda da Conta' do Oracle CRM On Demand não foi atualizado, mas outros valores de campo foram importados para esse registro.

## Assistente de exportação

Os tópicos a seguir descrevem como usar o Assistente de exportação para exportar os dados do Oracle CRM On Demand:

- Exportando seus Dados (consulte [Exportando os dados](#) na página 1971)
- Revisando Resultados de Exportação (consulte [Revisando Resultados da Exportação](#) na página 1975)

### Exportando os dados

É possível exportar total ou parcialmente os dados de sua empresa, incluindo anexos de tipos específicos de registro, de Oracle CRM On Demand para um arquivo externo. A exportação gera um ou mais arquivos ZIP que contêm arquivos CSV individuais para cada tipo de registro que você seleciona para exportação. Os arquivos de exportação gerados possuem 1,5 GB cada ou menos.

**OBSERVAÇÃO:** se a sua empresa usa uma edição específica do setor do Oracle CRM On Demand, os tipos de registro específicos para seu setor, como família e fundos junto a suas atividades e observações vinculadas, são excluídos da exportação. Além disso, caso exporte registros para produtos de oportunidade *recorrentes*, o Oracle CRM On Demand preencherá a coluna Parent\_ID para a aquela linha. Em registros não recorrentes, a célula Parent\_ID fica vazia.

### Sobre os limites das exportações parciais

A empresa pode executar uma exportação completa a cada 7 dias. Para exportações parciais, o número de registros que a empresa pode exportar no período de sete dias está baseado no número de licenças de usuário que a empresa comprou para o Oracle CRM On Demand. Para cada licença, 1000 registros podem ser exportados em exportações parciais em um período de sete dias.

Estes exemplos mostram como o limite de exportações parciais funciona em uma empresa que comprou cinco licenças de usuário para o Oracle CRM On Demand e, por esse motivo, pode exportar no máximo 5000 registros em um período de sete dias:

- **Exemplo 1.** Nos últimos sete dias, 4000 registros foram exportados pelas solicitações de exportação parciais. Agora um usuário está enviando uma solicitação de exportação parcial para 2000 registros. Nesse caso, ocorrerá falha na solicitação de exportação parcial porque a solicitação poderia elevar o número total de registros exportados no período de sete dias para 6000, o que excede o limite de 5000 registros.
- **Exemplo 2.** Nos últimos sete dias, nenhum registro foi exportado pelas solicitações de exportação parcial. Agora dois usuários estão enviando solicitações de exportação parcial separadas. Somente uma das solicitações de exportação é para 3000 registros e a outra é para 2000 registros. Nesse caso, ambas as solicitações de exportação parciais terão êxito porque as solicitações elevam o número total de registros exportados em um período de sete dias para 5000, o que não excede o limite. No entanto, qualquer solicitação de exportação parcial subsequente enviada no próximo período de sete dias falhará porque o limite de 5000 registros para o período de sete dias já foi atingido.

**OBSERVAÇÃO:** Os registros exportados por meio das páginas de lista não serão contados quando o Oracle CRM On Demand calcular o número de registros exportados por meio de exportações parciais em um período de sete dias.

### Sobre o Período de Retenção de Solicitações de Exportação e Anexos de Solicitações de Exportação

No aplicativo padrão, o Oracle CRM On Demand retém os detalhes de solicitações de exportação e sua saída para determinado período, da seguinte maneira:

- Os detalhes de uma solicitação de exportação permanecem retidos por 60 dias e depois são eliminados.
- A saída de uma solicitação de exportação fica retida por 168 horas (ou seja, sete dias) e depois é eliminada.

Os períodos de retenção se aplicam a operações de exportação que são enviadas por meio de páginas de lista, bem como a operações de exportação enviadas por meio do Assistente de Exportação de Dados.

Seu administrador pode alterar os períodos de retenção das solicitações de exportação e seus anexos, alterando os valores nos campos a seguir no perfil da empresa:

- Expiração da Solicitação de Exportação (Dias)
- Expiração do Anexo da Solicitação de Exportação (Dias)

Para obter mais informações sobre como atualizar esses campos, consulte Definindo as Configurações da Empresa (consulte [Configuring Company Settings](#) na página 1204).

**Antes de começar.** Para executar este procedimento, sua função deve incluir o privilégio de Administração da exportação.

### **Para exportar os dados da sua empresa**

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2 Na seção Ferramentas de gerenciamento de dados da Administração - Página inicial, clique no link de Ferramentas de importação e exportação.
- 3 Na página Ferramentas de importação e exportação, clique no link Exportar dados. Isso inicia o Assistente de exportação de dados.
- 4 Para a etapa 1:
  - a Execute um destes procedimentos:
    - Se deseja executar uma exportação integral, selecione o botão Exportar todos os tipos de registro.
    - Se deseja executar uma exportação parcial, selecione o botão Exportar tipos de registro selecionados e os tipos de registro que deseja exportar. Você pode exportar todos os dados de um tipo de registro ou dados para registros-filho individuais.
    - Caso deseje exportar os anexos para tipos específicos de registro, selecione esses tipos de registro da seção Todos os dados do anexo. Para obter mais informações sobre a exportação de anexos, consulte Gerenciando anexos da empresa (consulte [Gerenciando os anexos de sua empresa](#) na página 2003).

**OBSERVAÇÃO:** o arquivo de anexo exportado possui a seguinte convenção de nomeação: <Object>\_<ObjectRowId>\_<ExportRequestId>.<FileExtension>, por exemplo, Anexo da oportunidade\_AALA-3135W8\_AALA-864XW0.pptx.

- b Clique em Avançar.

Os dados para os tipos de registro pai e filho são exportados para um arquivo CSV separado dentro do arquivo ZIP.

**CUIDADO:** Se você estiver exportando dados das Observações no Oracle CRM On Demand, o arquivo CSV contém todas as Observações públicas criadas no Oracle CRM On Demand, bem como as Observações privadas que pertencem ao usuário que exporta os dados.

- 5 Para a etapa 2:
  - a Selecione o fuso horário usado no arquivo CSV exportado.
  - b Selecione o formato de data/hora usado no arquivo CSV exportado.

**OBSERVAÇÃO:** caso selecione datas para uma exportação completa, a exportação completa será alterada para uma exportação parcial.
  - c Selecione o tipo de delimitador CSV usado em seu arquivo: vírgula ou ponto e vírgula.
  - d Selecione um filtro de intervalo de tempo para limitar os dados da exportação.

**OBSERVAÇÃO:** na primeira vez que você exporta seus dados, pode não ser necessário filtrar as datas. Após isso, contudo, é recomendável configurar exportações incrementais por meio da filtragem de dados em determinadas datas a partir a exportação anterior.

- e Marque a caixa de seleção Ativar Notificação por E-mail se quiser que seja enviada uma notificação por e-mail depois que o processo de exportação estiver concluído.
- f Clique na caixa de seleção Exportar apenas detalhes da exportação, caso deseje exportar os detalhes do anexo e não deseje exportar qualquer conteúdo do anexo. É possível exportar os detalhes do anexo de todos os tipos de registro e seus campos correspondentes.

**OBSERVAÇÃO:** esta caixa de seleção só fica disponível se você tiver selecionado um tipo de registro na seção Todos os dados do anexo na etapa anterior.

- g Marque a caixa de seleção Incluir URL do Weblink em Arquivos de Exportação se quiser que URLs sejam incluídos no arquivo CSV exportado.

O valor padrão da caixa de seleção Incluir URL do Weblink em Arquivos de Exportação é controlado pela caixa de seleção Incluir URL do Weblink em Arquivos de Exportação no perfil da empresa. Você pode optar por marcar ou desmarcar essa configuração para cada solicitação de exportação. Para obter mais informações sobre essa caixa de seleção, consulte Definindo Configurações de Integração (consulte [Definindo as Configurações de Integração](#) na página 1225).

- h Se você estiver exportando os anexos de um ou mais tipos de registro e quiser que o arquivo ZIP dos anexos seja verificado em relação à existência de vírus, certifique-se de que a caixa de seleção Verificar o arquivo .zip de exportação à procura de vírus está marcada.

Quando esta caixa de seleção está marcada, o arquivo zip dos anexos é verificado em relação à existência de vírus. Se um vírus for encontrado, o arquivo ZIP não será exportado.

Essa caixa de seleção é marcada por padrão. Se você desmarcar a caixa de seleção, o arquivo ZIP dos anexos não será verificado em relação à existência de vírus. Recomendamos que você utilize o software de verificação no seu computador local para checar o conteúdo do arquivo ZIP após fazer seu download.

**OBSERVAÇÃO:** cada anexo é verificado em relação à existência de vírus antes de seu upload para o Oracle CRM On Demand. Se um vírus for encontrado, o upload do arquivo não será concluído. No entanto, quando você tenta exportar anexos, uma versão mais recente de uma definição de vírus no software de verificação pode resultar na detecção de um vírus que não poderia ser detectado durante o upload dos anexos. Além disso, ocasionalmente, uma verificação pode retornar um resultado indicando que há um vírus presente, mesmo que isso não seja verdade.

- i Clique em Avançar.

- 6 Para a Etapa 3, reveja o resumo e clique em Concluir para enviar a solicitação de exportação.
- 7 Na página Exportação solicitada, clique no link Fila de solicitações de exportação para verificar o status da solicitação.

A tabela a seguir descreve os valores de status de exportação possíveis.

Status	Descrição
Enfileirado	A exportação ainda não foi processada.
Reenfileirado	A solicitação de exportação foi reenviada para a fila.
Em Andamento	A exportação está sendo processada. Caso cancele a exportação, este status será alterado para Cancelamento e posteriormente para Cancelado.
Conclusão	Todos os registros foram exportados com sucesso. O processo de exportação está preparando o e-mail, arquivo de resumo e o arquivo ZIP correspondentes

Status	Descrição
	para download. Este processo pode durar de 30 segundos a um minuto para ser concluído.
Concluído	A exportação foi concluída sem erros.
Concluído com erros	A exportação foi concluída mas houve erros com alguns dos registros.
Cancelamento	<p>Caso cancele uma solicitação de exportação com um status de Em fila, a solicitação de exportação será cancelada imediatamente.</p> <p>Caso cancele uma solicitação de exportação com um status de Em andamento, o status será alterado para Cancelamento. O cancelamento pode levar alguns minutos e se a exportação for concluída antes de poder ser cancelada, o status final será alterado para Concluído.</p> <p>É possível cancelar a solicitação de exportação para solicitação pai ou para solicitações filho.</p> <p>Ao cancelar a solicitação de exportação para solicitação pai, qualquer tipo de registro filho exportado estará disponível para download. No entanto, qualquer tipo de registro filho que não tenha sido exportado será cancelado, e não estará disponível para download.</p> <p>Ao cancelar a solicitação de exportação para solicitações filho, apenas a exportação do tipo de registro filho será cancelada, e não estará disponível para download. É possível continuar a fazer o download de outros tipos de registro filho na solicitação de exportação pai.</p>
Cancelado	Depois que a solicitação de exportação tiver sido cancelada por completo, o status mudará para Cancelado.
Falha	A exportação foi concluída, mas nenhum dos registros foi exportado.
Erro	A exportação não foi concluída devido a um erro. Para obter mais informações sobre solução de erros ao exportar os dados no Oracle CRM On Demand, consulte 1802395.1 (ID do artigo) em My Oracle Support.

Para obter mais informações sobre a página Fila de solicitações de exportação, consulte Examinando os resultados da exportação (consulte [Revisando Resultados da Exportação](#) na página 1975).

## Revisando Resultados da Exportação

A página Fila de Solicitações de Exportação exibe todas as solicitações de exportação pendentes e concluídas que foram enviadas por intermédio do Assistente de Exportação de Dados. Se uma solicitação estiver na seção Solicitações pendentes, clique em Atualizar para ver se a solicitação foi concluída. Quando a solicitação for concluída, você pode detalhar uma solicitação para recuperar o arquivo de saída.

**OBSERVAÇÃO:** a página Fila de Solicitações de Exportação não mostra as solicitações de exportação que foram enviadas por meio das páginas de lista. No entanto, se sua função de usuário tiver o privilégio Acessar Solicitações de Exportação Mestre, você poderá ver todas as solicitações de exportação, inclusive as que foram enviadas por meio das páginas de lista, na página Fila de Solicitações de Exportação Mestre. Para obter mais informações, consulte [Examinando Todas as Solicitações de Exportação da sua Empresa \(na página 1266\)](#).

### Sobre o Período de Retenção de Solicitações de Exportação e Anexos de Solicitações de Exportação

No aplicativo padrão, o Oracle CRM On Demand retém os detalhes de solicitações de exportação e sua saída para determinado período, da seguinte maneira:

- Os detalhes de uma solicitação de exportação permanecem retidos por 60 dias e depois são eliminados.
- A saída de uma solicitação de exportação fica retida por 168 horas (ou seja, sete dias) e depois é eliminada.

Os períodos de retenção se aplicam a operações de exportação que são enviadas por meio de páginas de lista, bem como a operações de exportação enviadas por meio do Assistente de Exportação de Dados.

Seu administrador pode alterar os períodos de retenção das solicitações de exportação e seus anexos, alterando os valores nos campos a seguir no perfil da empresa:

- Expiração da Solicitação de Exportação (Dias)
- Expiração do Anexo da Solicitação de Exportação (Dias)

Para obter mais informações sobre como atualizar esses campos, consulte Definindo as Configurações da Empresa (consulte [Configuring Company Settings](#) na página 1204).

O procedimento a seguir descreve como exibir solicitações de exportação.

**Antes de começar:** para executar esse procedimento, sua função de usuário precisará ter o privilégio Exportação do Admin.

### Para visualizar as solicitações de exportação

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2 Na seção Ferramentas de gerenciamento de dados, clique no link Ferramentas de importação e exportação.
- 3 Na página Ferramentas de importação e exportação, clique no link Fila de pedidos de exportação.

A página Fila de solicitações de exportação aparece mostrando os detalhes das solicitações de exportação. A tabela a seguir descreve as informações da solicitação de exportação.

Informações do registro de exportação	Descrição
Tipo de exportação	<p>O tipo de exportação:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Completo.</b> Uma exportação completa dos dados da sua empresa.</li> <li>■ <b>Parcial.</b> Uma exportação parcial dos dados da sua empresa.</li> </ul>

Informações do registro de exportação	Descrição
Tipo de Registro	O tipo de registro. Para solicitações parciais que incluem registros-filho, o registro-filho é indicado no formato <i>Pai:Filho</i> , por exemplo, Conta:Contato.
Status	O status, por exemplo, Em andamento ou Concluído.
Solicitado por	O usuário que enviou a solicitação.
Enviado	A data e a hora em que a solicitação de exportação foi enviada.
Ativar Notificação por E-mail	Se essa caixa de seleção estiver marcada, será enviada uma notificação por e-mail quando o processo de exportação estiver concluído.
Concluído	A hora e a data em que a exportação foi concluída.

O procedimento a seguir descreve como revisar os detalhes de uma solicitação de exportação.

#### **Para revisar os detalhes de uma solicitação de exportação**

- Na linha da solicitação, clique no link Tipo de Exportação ou Tipo de Registro para abrir a página Detalhes da Solicitação de Exportação.

A página exibe as propriedades de exportação, incluindo o número de registros exportados (Nº de exportados) e o número de tipos de registro exportados com sucesso sem nenhum problema (Nº de objetos concluídos). Na seção Tipos de Registro Exportados da página, você pode ver detalhes do número de registros que foram exportados para cada tipo de registro.

Para obter informações sobre download e exclusão de anexos de solicitações de exportação, ou seja, arquivos compactados que contêm a saída das solicitações de exportação, consulte [Fazendo Download e Excluindo Anexos de Solicitações de Exportação \(na página 823\)](#).

**OBSERVAÇÃO:** Para fazer download dos anexos da solicitação de exportação para operações de exportação executadas por todos os usuários, sua função de usuário precisa ter o privilégio *Acessar Todos os Anexos da Solicitação de Exportação*. Se sua função de usuário não tiver esse privilégio, só será possível fazer download dos anexos das operações de exportação que foram executadas por você ou por seus subordinados.

#### **Utilitário cliente Oracle Data Loader On Demand**

Os tópicos a seguir descrevem como usar o cliente Oracle Data Loader On Demand para importar os dados de Oracle CRM On Demand:

- [Sobre o utilitário cliente Oracle Data Loader On Demand \(na página 1976\)](#)
- [Fazendo download do utilitário cliente Oracle Data Loader On Demand \(na página 1977\)](#)

#### **Sobre o utilitário cliente Oracle Data Loader On Demand**

O cliente Oracle Data Loader On Demand é um utilitário de linha de comando que fornece um meio de importar dados no Oracle CRM On Demand de origens de dados externas. Ele tem duas funções:

- **Função Inserir.** Essa função obtém os registros de um arquivo e os adiciona ao Oracle CRM On Demand.

- **Função Atualizar.** Essa função modifica registros existentes no Oracle CRM On Demand usando registros de uma origem de dados externa.

Para obter mais informações, consulte Oracle Data Loader On Demand Guide, disponível na biblioteca de documentação do Oracle CRM On Demand na Oracle Technology Network.

### **Fazendo download do utilitário cliente Oracle Data Loader On Demand**

Conclua o procedimento a seguir para fazer o download deste utilitário. Para instalar e usar esse utilitário, consulte Oracle Data Loader On Demand Guide, disponível na biblioteca de documentação do Oracle CRM On Demand na Oracle Technology Network.

#### ***Para fazer o download do utilitário Oracle Data Loader On Demand***

- 1 Conecte-se ao Oracle CRM On Demand e clique em Administração.
- 2 Nas Ferramentas de gerenciamento de dados, clique Ferramentas de importação e exportação.
- 3 Em Oracle Data Loader On Demand, clique em Oracle Data Loader On Demand.
- 4 Salve o arquivo ZIP no seu computador.

### **Integração dos serviços Web**

O Oracle CRM On Demand permite:

- O acesso e a alteração dos dados do Oracle CRM On Demand de um aplicativo ativado para serviços Web
- A criação de seus próprios aplicativos que se integram ao Oracle CRM On Demand

Você pode:

- Fazer download de arquivos WSDL (Web Services Description Language) que ajudam a desenvolver aplicativos que acessam o Oracle CRM On Demand usando interface de serviços Web; consulte [Fazendo download de arquivos de esquema e WSDL](#) (consulte [Fazendo Download do WSDL e dos Arquivos de esquema](#) na página 1977).
- Fazer download de arquivos de Esquema e WSDL para usar os métodos do serviço Web de Eventos de Integração para acessar as filas de integração e rastrear as alterações em determinados tipos de registro. Você também pode fazer download de arquivos de Esquema para controlar a personalização e renomear os campos para os tipos suportados de registro.
- Exibir um resumo dos serviços Web usados por sua empresa; consulte [Revisando a utilização dos serviços Web](#) (na página 1980).

### **API de integração CTI**

Um dos arquivos WSDL disponíveis na página Administração de serviços Web é para o serviço Web Atividade CTI, que faz parte das interfaces de programação de aplicativo (API) da integração telefonia-computador (CTI). A API de integração CTI permite integrar o Oracle CRM On Demand diretamente com o software CTI de terceiros usando a integração de serviço Web. Para obter mais informações sobre a API de integração CTI, consulte Oracle CRM On Demand CTI Developer's Guide.

### **Fazendo Download do WSDL e dos Arquivos de esquema**

Os serviços Web fornecidos pelo Oracle CRM On Demand permitem aos usuários de aplicativos interagir com o Oracle CRM On Demand, por exemplo, para inserir, atualizar, excluir, consultar registros e executar diversas tarefas administrativas.

Os serviços Web estão disponíveis em:

- **Web Services v1.0.** Usados para interagir com os objetos personalizados 01-03 e também com os objetos pré-configurados.

- **Web Services v2.0.** Usados para interagir com todos os objetos personalizados do Oracle CRM On Demand e com objetos pré-configurados, além de applets Web personalizados. Em comparação com os serviços Web versão 1.0, a API dos serviços Web versão 2.0 também oferece opções adicionais para emitir consultas, usando o método QueryPage.
- **APIs de serviço.** Usados para gerenciar as tarefas administrativas por meio dos serviços Web. Por exemplo, APIs de serviço permite a administração dos usuários em Oracle CRM On Demand e fornece a capacidade para emitir as consultas sobre informações de uso e sistema em relação ao Oracle CRM On Demand.
- **Serviços administrativos.** Usados para interagir com os metadados Oracle CRM On Demand por meio dos serviços Web. Os serviços administrativos fornecem a habilidade para ler e carregar metadados Oracle CRM On Demand em um formato XML.

Na página Administração dos serviços Web você pode:

- Fazer o download dos arquivos WSDL usados pelos aplicativos que acessam os serviços Web
- Fazer o download dos arquivos de esquema
- Acessar a documentação de serviços Web

### Fazendo download de arquivos WSDL para Serviços Web v1.0 e Serviços Web v2.0

Você pode fazer download de um arquivo WSDL para cada tipo de registro e pode escolher os tipos de registro filho para incluir no arquivo WSDL do tipo de registro pai.

#### ***Para fazer download de um arquivo WSDL para Serviços Web v1.0 e Serviços Web v2.0***

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Integração dos serviços Web, clique em Administração dos serviços Web.
- 3 Na lista Seleccionar serviço, selecione Serviços Web v1.0 ou Serviços Web v2.0, conforme necessário.
- 4 Na lista Documento, selecione WSDL.
- 5 Na lista Tipo, selecione Personalizado ou Genérico.

Dependendo se você seleciona Personalizado ou Genérico, os campos personalizados são exibidos de maneira diferente no WSDL. Para o WSDL personalizado, as tags XML para os campos personalizados são baseadas em tags de integração da Configuração de campos, consulte Configuração de tags de integração de campo personalizado (consulte [Configurando etiquetas de integração de campo personalizadas](#) na página 1323). O WSDL personalizado permite criar o WSDL específico para sua empresa usando as convenções de nome de campo dela.

Em WSDL genéricos, os campos personalizados são baseados em tags XML: CustomNumber0, CustomCurrency0 e assim por diante. O uso desses placeholders junto ao Serviço de mapeamento permite aos aplicativos mapear os nomes de campos que sua empresa usa.

- 6 Na lista Objeto WSDL, selecione o tipo de registro desejado, por exemplo, Conta.  
Os objetos exibidos na lista Objeto WSDL dependem dos tipos de registro configurados para sua empresa. Todos os tipos de registro filho do tipo de registro selecionado são exibidos, em ordem alfabética, na lista Informações Relacionadas Disponíveis, independentemente de você ter ou não acesso aos tipos de registro filho. Para serviços Web v2.0, o CustomWebApplet também é exibido.
- 7 Mova os tipos de registro filho que deseja incluir no WSDL da lista Informações Relacionadas Disponíveis para a lista Informações Relacionadas Seleccionadas.
- 8 Clique no botão Download.
- 9 Salve o arquivo WSDL em seu computador.

### Fazendo download de arquivos WSDL para APIs de serviço

Você pode fazer download de arquivos WSDL para cada um dos APIs de serviço. Se você fizer download do WSDL para evento de integração, você também deve fazer download dos Arquivos de esquema para cada um

dos tipos de registro para os quais você deseja gerar eventos de integração, consulte a seção 'Fazendo download de arquivos de esquema para eventos de integração'.

### **Para fazer download de um arquivo WSDL para APIs de serviço**

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Integração dos serviços Web, clique em Administração dos serviços Web.
- 3 Na lista Selecionar serviço, selecione APIs de serviço.

**OBSERVAÇÃO:** Se você selecionar **Mesclar API de serviço**, poderá selecionar **Personalizado** ou **Genérico** na lista **Tipo** e fazer download de um **Arquivo de esquema** para essa API de serviço.

- 4 Na lista Tipo, selecione Personalizado ou Genérico.
- 5 Na lista Objetos do WSDL, selecione o nome necessário da API de serviço.
- 6 Clique no botão Download.
- 7 Salve o arquivo WSDL em seu computador.

### **Fazendo download de arquivos WSDL para serviços administrativos**

Você pode fazer download de arquivos WSDL para cada um dos serviços administrativos.

**OBSERVAÇÃO:** para fazer download do WSDL de scripts de avaliações ou do WSDL do perfil de acesso, seu usuário deverá incluir o privilégio **Gerenciar funções e acesso**.

### **Para fazer download de um arquivo WSDL para serviços administrativos**

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Integração dos serviços Web, clique em Administração dos serviços Web.
- 3 Na lista Selecionar serviço, selecione Serviços administrativos.
- 4 Na lista Objetos do WSDL, selecione o serviço necessário.
- 5 Clique no botão Download.
- 6 Salve o arquivo WSDL em seu computador.

### **Fazendo download de arquivos de esquema para eventos de integração**

Os serviços Web dos Eventos de integração usam os arquivos do Esquema (XSD) em seu WSDL, que você faz download, além do arquivo `integrationevents.wsdl`. O arquivo WSDL contém marcadores para os arquivos do esquema XSD de todos os tipos de registros para os quais sua empresa tem atualmente ações do evento de integração ativo definidas. Os arquivos de esquema genéricos estão disponíveis. No entanto, se você criar campos personalizados ou renomear campos para um tipo de registro, deverá fazer download de um Esquema personalizado. Para obter mais informações sobre os serviços Web dos Eventos de integração, consulte *Oracle Web Services On Demand Guide*.

### **Para fazer download de um arquivo de esquema para eventos de integração**

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Integração dos serviços Web, clique em Administração dos serviços Web.
- 3 Na lista Selecionar serviço, selecione Web Services v1.0 ou Web Services v2.0.
- 4 Na lista Documento, selecione Esquema.
- 5 Na lista Tipo, selecione Personalizado ou Genérico.

Dependendo se você seleciona Personalizado ou Genérico, os campos personalizados são exibidos de maneira diferente no Arquivo de esquema. No Esquema personalizado, as tags XML para os campos

personalizados são baseadas nas tags de integração da Configuração de campos. No Esquema genérico, os campos personalizados são baseadas em tags XML.

- 6 Na lista Objeto WSDL, selecione o tipo de registro desejado, por exemplo, Conta.  
Os objetos exibidos na lista Objeto WSDL dependem dos tipos de registro configurados para sua empresa.
- 7 Na lista Selecionar informações relacionadas, selecione os tipos de registro filho que você deseja incluir no Esquema.
- 8 Clique no botão Download.
- 9 Salve o arquivo Esquema em seu computador.

### Acessando a documentação de serviços Web

Para acessar a documentação dos serviços Web, clique em Documentação da Versão na barra de título na página Administração dos Serviços Web. A página Documentação do Oracle CRM On Demand é exibida, em que você pode acessar os serviços da Web e outra documentação para diferentes versões do Oracle CRM On Demand.

### Revisando a utilização dos serviços Web

Na página de Utilização dos serviços Web, você pode revisar um resumo dos serviços Web usados por sua empresa. Por padrão, as solicitações de serviço Web são listadas por ID da sessão. O nome de cliente do serviço Web, o nome do serviço Web, a operação, o número de operações, a hora de início, a hora de término e o apelido do usuário para a sessão são exibidos. A tabela a seguir descreve o que é possível fazer na página de Utilização dos serviços Web.

Para fazer isto	Siga estas etapas
Criar uma nova lista de solicitações de Serviço web	Na barra de título, clique em Menu e selecione Criar nova lista. Conclua as etapas pertinentes descritas em Criando e refinando listas (consulte <a href="#">Creating and Refining Lists</a> na página 140).
Exibir detalhes de uma solicitação de serviço Web	Clique no ID da sessão para exibir uma página de detalhes da solicitação de serviço Web.
Exportar a lista	Na barra de título, clique em Menu e selecione Exportar lista. Conclua as etapas descritas em Exportando registros nas listas (consulte <a href="#">Exportando registros em listas</a> na página 155).
Localizar uma solicitação de Serviço Web	Selecione os critérios de filtro necessários nas listas suspensas perto de Mostrar resultados onde.
Gerenciar todas as listas de solicitações de serviço Web	Na barra de título, clique em Menu e selecione Gerenciar listas. Conclua as etapas da tarefa necessária descritas na <a href="#">página Gerenciar listas (na página 151)</a> .
Percorrer a lista na página	Clique nos ícones de navegação na parte superior ou inferior da página da lista para ir para a página seguinte, para a página anterior, para a primeira página ou para a última página da lista.

Para fazer isto	Siga estas etapas
Refinar os critérios de pesquisa da lista	Na barra de título, clique em Menu e selecione Refinar lista. Conclua as etapas pertinentes descritas em Criando e refinando listas (consulte <a href="#">Creating and Refining Lists</a> na página 140).
Mostrar as informações-chave e filtrar informações da lista	Na barra de título, clique em Menu e selecione Mostrar filtro de lista. Conclua as etapas descritas na <a href="#">página Exibir lista</a> (na página 152).
Classificar as solicitações de serviço Web na lista	Clique no cabeçalho da coluna para classificar a lista de acordo com essa coluna. Por exemplo, clique em Hora de início para classificar a lista de acordo com a hora de início.
Mostrar mais/menos registros	Na lista suspensa Número de registros exibidos, na parte inferior da página, selecione o número de registros a ser exibido de cada vez.
Exibir um subconjunto de operações de serviços Web	Clique na lista suspensa da barra de título e altere a seleção como necessário: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Todas.</b> Exibe uma lista com todas as operações de serviços Web</li> <li>■ <b>Todas as operações de hoje.</b> Exibe uma lista com todas as operações de serviços Web de hoje</li> </ul>

### Sobre a criação de uma lista de serviços Web

O processo de criação ou refinação de uma lista de serviços Web é parecido com o descrito em Criando e refinando listas (consulte [Creating and Refining Lists](#) na página 140). Porém, as páginas da Lista de serviços Web não têm a seção Pesquisar em, fornecida nas páginas correspondentes a outros tipos de registro.

Os campos que podem ser usados para filtrar uma lista de serviços Web e selecionados para serem exibidos nos resultados da pesquisa são:

Campo	Descrição
Hora de Término	A hora de término da solicitação de serviço Web.
Tipo de inserção	Os valores possíveis são: Conectar, Desconectar e Expedir. Cada chamada de serviço Web separada, por conexão e desconexão, é definida como Expedir para este campo porque as chamadas passam pelo serviço de negócios do Dispatcher do serviço Web recebido.
Tamanho da mensagem de entrada (bytes)	O tamanho da mensagem de entrada em bytes.
Operação	A operação da solicitação de serviço Web.
Nº de operações	O número de operações na solicitação de serviço Web.
Tamanho da mensagem de saída (bytes)	O tamanho da mensagem de saída em bytes.
ID da sessão	O identificador da sessão da solicitação de serviço Web.

Campo	Descrição
	No momento, esta é a chave de previsão para a sessão correspondente na tabela de histórico de conexões e não o ID da sessão real usado na solicitação de serviço Web.
Hora de Início	A hora de início da solicitação de serviço Web.
Apelido do usuário	O apelido do usuário que executou a solicitação de serviço Web.
Tipo	O valor de agente do usuário para a solicitação. Para integrações de clientes que não são da Oracle, o valor será padrão para Serviços Web.
Nome de cliente do serviço web	O nome de cliente do serviço Web no qual a solicitação foi feita.
Nome do serviço web	O nome do serviço Web para o qual a solicitação foi feita.
Espaço do serviço web	O namespace usado na solicitação.

### Utilitário cliente Oracle Migration Tool On Demand

Os tópicos a seguir descrevem como usar o cliente Oracle Migration Tool On Demand para exportar os dados do Oracle CRM On Demand:

- Sobre o utilitário cliente Oracle Migration Tool On Demand (consulte [About the Oracle Migration Tool On Demand Client Utility](#) na página 1982)
- [Fazendo download do Oracle Migration Tool On Demand Client Utility](#) (na página 1983)

#### 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
- Lists
- 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

### **Fazendo download do Oracle Migration Tool On Demand Client Utility**

Conclua o procedimento a seguir para fazer o download do utilitário do cliente e siga as etapas no Oracle Migration Tool On Demand Guide para instalar, configurar e usar o utilitário do cliente. O Oracle Migration Tool On Demand Guide está disponível na [biblioteca de documentação do Oracle CRM On Demand](#) em Oracle Technology Network. Para obter informações sobre o download de WSDL (Linguagem de descrição de serviços Web) necessária para acessar os Serviços administrativos, consulte [Fazendo download de arquivos WSDL e de esquema](#) (consulte [Fazendo Download do WSDL e dos Arquivos de esquema](#) na página 1977). Para obter informações sobre APIs fornecidas pelos Serviços administrativos, consulte o Oracle Web Services On Demand Guide, que está disponível na [biblioteca de documentação do Oracle CRM On Demand](#) em Oracle Technology Network.

### ***Para fazer download do utilitário de cliente Oracle Migration Tool On Demand***

- 1 Crie um diretório no computador para extrair os arquivos do Oracle Migration Tool On Demand, por exemplo, C:\Oracle Migration Tool On Demand.
- 2 Conecte-se ao Oracle CRM On Demand e clique em Administração.
- 3 Nas Ferramentas de gerenciamento de dados, clique Ferramentas de importação e exportação.
- 4 Em Ferramentas de importação e exportação de metadados, clique em Oracle Migration Tool On Demand.
- 5 Salve o arquivo ZIP no seu computador.

### **Página Fila de Exclusão e Restauração em Lote**

A página Fila de Exclusão e Restauração em Lote exibe as solicitações de exclusão e restauração ativas e concluídas enviadas pela sua empresa. As seguintes solicitações são exibidas:

- Solicitações de exclusão em lote ativas e concluídas realizadas por meio da opção Exclusão em lote das páginas Lista.

- Solicitações de exclusão concluídas enviadas por meio de serviços Web com o elemento AvailableForBatchRestore na solicitação definido como verdadeiro. Se uma solicitação de serviços Web excluir registros filhos e registros pais, é porque há registros de solicitação separados para cada tipo de registro.
- Solicitações de restauração ativas e concluídas realizadas na página Fila de exclusão e restauração de lote.

**Antes de começar.** Para exibir todas as solicitações de exclusão e restauração em lote nesta página, sua função de usuário deve incluir o privilégio Exclusão e Restauração em Lote. Para restaurar listas de registros que você excluiu, sua função de usuário deve incluir o privilégio Exclusão e Restauração em Lote. Para restaurar listas de registros excluídas por outro usuário, sua função de usuário deve incluir o privilégio Recuperar Todos os Registros, bem como o privilégio Exclusão e Restauração em Lote.

A partir dessa página, você pode executar as tarefas mostradas na tabela a seguir:

Para fazer isto	Siga estas etapas
Cancelar uma solicitação ativa	Quando exclui ou restaura uma lista de registros, você recebe um e-mail de confirmação informando que o Oracle CRM On Demand preparou com êxito a solicitação de exclusão ou recuperação em lote na página Fila de Exclusão e Recuperação em Lote. É possível clicar no link Cancelar para cancelar a solicitação até você clicar no link Prosseguir ao lado da solicitação; o Oracle CRM On Demand começará a processá-la.
Prosseguir com a solicitação ativa	Clique no link Prosseguir ao lado da solicitação para encerrar a solicitação de exclusão ou recuperação em lote. Você receberá um e-mail de confirmação informando que a solicitação de exclusão ou restauração em lote foi concluída com êxito e que a lista de registros foi excluída ou restaurada.
Exibir o número de registros	Na lista suspensa Número de registros exibidos, selecione um número de solicitações para serem vistas de uma única vez.
Excluir a solicitação processada	Clique no link Excluir para excluir a solicitação de exclusão ou recuperação em lote da fila de Solicitações Processadas.  <b>OBSERVAÇÃO:</b> se uma solicitação de exclusão em lote não tiver sido restaurada, ou seja, o status for Excluído, não será possível restaurá-la no futuro.
Mostrar um resumo da solicitação concluída	Você pode fazer um dos seguintes: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Clicar no link Exibir Log de Exclusão para ver o log de resumo das solicitações de exclusão.</li> </ul>

Para fazer isto	Siga estas etapas
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Clicar no link Exibir Log de Restauração para ver o log de resumo das solicitações de restauração.</li> </ul>
Restaurar os registros excluídos	<p>Clique no link Restaurar ao lado da solicitação de exclusão para restaurar os registros excluídos que não foram expurgados de Oracle CRM On Demand.</p>
Expandir a lista de solicitações processadas	<p>Se uma solicitação processada não for mostrada na página Fila de exclusão e restauração de lote, você poderá expandir a lista de solicitações clicando em Exibir lista completa. A lista de solicitações é aberta na página Lista de solicitações de gerenciamento de dados. Nessa página, você pode procurar uma solicitação e também pode usar os recursos de lista para ajudá-lo a encontrar a solicitação desejada. Na barra de título da página, clique em Menu e depois selecione a opção da tarefa que você executar, da seguinte maneira:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Exportar Lista.</b> Exporte a lista para um arquivo. Consulte <a href="#">Exportando Registros em Listas (na página 155)</a>.</li> <li>■ <b>Contagem de Registros.</b> Conte os registros na lista. Consulte <a href="#">Contando Registros em Listas (na página 154)</a>.</li> <li>■ <b>Refinar Lista.</b> Refine a lista. Consulte Criando e Refinando Listas (consulte <a href="#">Creating and Refining Lists</a> na página 140). Por exemplo, você pode alterar o filtro da lista, selecionar outros campos para exibição ou alterar a ordem de classificação da lista.</li> <li>■ <b>Salvar Lista.</b> Salve a lista. A seleção dessa opção abre uma página em que você pode selecionar opções para salvar a lista.</li> <li>■ <b>Mostrar Filtro de Lista.</b> Exiba o filtro que está definido no momento para a lista.</li> <li>■ <b>Criar Nova Lista.</b> Crie uma nova lista filtrada. Consulte Criando e refinando listas (consulte <a href="#">Creating and Refining Lists</a> na página 140).</li> <li>■ <b>Gerenciar Listas.</b> Exiba detalhes da lista ou altere a ordem em que a lista aparece na lista de opções de listas na página de lista. Consulte Gerenciar Página de Listas (consulte <a href="#">Página Gerenciar Listas</a> na página 151).</li> </ul>

## Página Fila de Solicitação de Atribuição de Lote

A página Fila de Solicitação de Atribuição de Lote exibe todas as solicitações de lote ativas e concluídas enviadas pela sua empresa para:

- Atribuições de livro. Para você poder ver as solicitações de lote para atribuições de livro, a sua função de usuário deverá ter o privilégio Gerenciar Livros.
- Atribuições de membro da equipe. Para você poder ver as solicitações de lote para atribuições da equipe, a sua função de usuário deverá ter o privilégio Membro da Equipe de Atribuição de Lote.

Para fazer isto	Siga estas etapas
Cancelar	Clique no link Cancelar próximo à solicitação. Você pode cancelar uma solicitação até que o status dela seja alterado para "Em andamento".
Exibir detalhes de uma solicitação	Role o nome da lista até a solicitação. Na página Detalhes da solicitação, é possível ver as propriedades da solicitação e seus parâmetros.
Mostrar mais ou menos solicitações	Na lista suspensa Número de registros exibidos, selecione o número de solicitações a serem vistas de uma única vez.
Excluir a solicitação processada	Clique no link Excluir para excluir a solicitação da fila de Solicitações processadas.
Log	Clique no link Log para salvar a solicitação como um arquivo de log.

Quando a solicitação for concluída, você receberá uma notificação por e-mail.

Para obter informações sobre a criação de solicitações de lote para atribuições de livro, consulte [Atribuindo Registros a Livros \(na página 1564\)](#). Para obter informações sobre a criação de solicitações de lote em relação a atribuições de membros da equipe, consulte [Como Atribuir um Membro da Equipe a uma Lista de Registros \(na página 160\)](#).

### Campos de Detalhe da Solicitação de Atribuição de Lote

A tabela a seguir descreve alguns dos campos exibidos quando você faz drill-down no nome da lista para uma solicitação de atribuição de lote.

Campo	Descrição
Tipo	Indica o tipo da solicitação enviada.
Nome da Lista	O nome da lista para a qual a solicitação foi enviada.
Nº de processados	O número de registros da lista para a qual a solicitação foi enviada.

Campo	Descrição
Nº com êxito	O número de registros atualizados com sucesso pela solicitação.

## Página Fila de inicialização do campo relacionado

Quando você salva um novo campo de informações relacionadas personalizado, o Oracle CRM On Demand envia automaticamente uma solicitação para inicializar o novo campo. O processo de inicialização preenche o campo de informações relacionadas personalizado nos registros com o valor do campo correspondente nos registros do tipo de registro relacionado. A página Fila de inicialização do campo relacionado exibe as solicitações ativas e concluídas para inicializar os campos de informações relacionadas personalizados. Nesta página é possível executar as tarefas exibidas na tabela a seguir.

Para fazer isto	Siga estas etapas
Log	Clique no link Log para exibir o status da solicitação de inicialização.
Excluir a solicitação processada	Clique no link Excluir para excluir a solicitação da fila de Solicitações processadas.
Reenviar	Se a solicitação de inicialização do campo de informações relacionadas personalizado apresentar falha, clique em Reenviar para iniciar o processo de inicialização novamente. Se a solicitação for concluída com êxito, a opção Reenviar não estará disponível.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Sobre os campos de informações relacionadas personalizados \(na página 1315\)](#)
- [Criando campos de informações relacionadas personalizados \(na página 1317\)](#)

## Sobre eventos de integração

Um *evento de integração* é um mecanismo para acionar processos externos baseado em alterações específicas (criar, atualizar, excluir, associar, dissociar) em registros no Oracle CRM On Demand. Os eventos de integração contêm informações sobre os dados que foram alterados pelo usuário. Essas informações são armazenadas em uma ou mais filas de eventos de integração como um arquivo XML, que permite que os detalhes dos eventos no Oracle CRM On Demand sejam acessados por aplicativos externos. Por exemplo, um aplicativo externo pode precisar controlar alterações na Conta no Oracle CRM On Demand e acionar atualizações locais adequadamente.

Para os clientes que necessitam que vários aplicativos se integrem ao Oracle CRM On Demand independentemente, o administrador da empresa podem definir várias filas de evento de integração. Com o uso da funcionalidade de evento de integração, o mesmo evento pode ser gerado para diversas filas, e os aplicativos externos têm a integridade de fila garantida, pois eles podem ser configurados para solicitar somente eventos de uma fila específica.

### Sobre a configuração da administração do evento de integração

Se você for um novo cliente, a funcionalidade do evento de integração será ativada automaticamente. No entanto, se você for um cliente existente, a funcionalidade do evento de integração do Oracle CRM On Demand deverá ser configurada pelo Oracle CRM On Demand Customer Care e pelo administrador da empresa. Entre em contato com Oracle CRM On Demand Customer Care para solicitar o suporte para a Administração do evento de integração e especificar o tamanho máximo total das filas de evento de integração.

**Observação:** o tamanho máximo das filas de integração não é exibido na sua página de Perfil da empresa.

Quando o Oracle CRM On Demand Customer Care tiver configurado a funcionalidade de evento de integração, o link Administração do evento de integração ficará visível na seção Ferramentas de gerenciamento de dados em Administração - Página inicial. Além disso, a função de usuário Administrador tem os privilégios Gerenciar Filas de Evento de Integração e Ativar Acesso ao Evento de Integração ativados. Para obter mais informações sobre as funções de usuário, consulte [Adicionando funções \(na página 1499\)](#).

### Sobre criação, armazenamento e acesso a eventos de integração

Para provocar a criação de eventos de integração, você deve criar regras de workflow com ações de Criar evento de integração. Para cada ação desse tipo, é possível especificar quais campos em um registro devem ser rastreados. Quando o valor de um campo rastreado é alterado, a alteração é gravada em um evento de integração. Também é possível especificar para quais filas os eventos de integração serão gravados. Para obter mais informações sobre regras de workflow, consulte [Sobre regras de workflow \(na página 1604\)](#).

Os eventos de integração são armazenados em uma ou mais filas, cujos tamanhos máximos totais são especificados para sua empresa pelo representante do Atendimento ao cliente. Uma fila de evento de integração padrão é fornecida e é possível criar filas adicionais.

Quando uma fila está completa, qualquer novo evento de integração novo não é armazenado. Quando o número de eventos de integração na fila estiver novamente abaixo do máximo, novos eventos serão novamente adicionados a ela.

Na página Configurações de evento de integração, é possível excluir eventos de integração de uma fila. Também é possível configurar o Oracle CRM On Demand para enviar um e-mail de alerta para um endereço especificado quando a fila estiver completa ou quando o número de eventos de integração na fila exceder um número especificado por você.

É possível desativar as filas de evento de integração, inclusive a fila padrão, mas não é possível excluir uma fila.

Aplicativos externos acessam as filas de evento de integração usando o serviço Web Eventos de integração, que possui dois métodos:

- **GetEvents.** Recupera eventos de integração de uma fila.
- **DeleteEvents.** Exclui eventos de integração de uma fila.

Para acessar e excluir eventos de uma fila de eventos de integração usando serviços Web, sua função de usuário deve ter o privilégio Ativar Acesso ao Evento de Integração.

Para obter mais informações sobre fazer download do arquivo WSDL (Web Services Description Language) para o serviço Web Eventos de integração, consulte [Integração dos serviços Web \(na página 1977\)](#). Para obter mais informações sobre o serviço Web de Eventos de integração, consulte Oracle Web Services On Demand Guide.

Às vezes, uma fila de eventos de integração pode conter eventos que um aplicativo cliente não pode processar. Para obter informações sobre como lidar com tais eventos inválidos, consulte Oracle Web Services On Demand Guide.

- Para um procedimento passo a passo para criação de uma fila de evento de integração, consulte Criando filas de evento de integração (consulte [Criando filas de eventos de integração](#) na página 1989).
- Para obter um procedimento passo a passo para gerenciar filas de evento de integração, consulte [Gerenciando configurações de evento de integração](#) (na página 1990).
- Para obter um procedimento passo a passo para criar regras de workflow para provocar eventos de integração, consulte Criando regras de workflow (consulte [Creating Workflow Rules](#) na página 1627).

## Criando filas de eventos de integração

Quando o suporte do Evento de integração estiver ativado, uma fila padrão de eventos de integração será fornecida com o Oracle CRM On Demand. No entanto, você também pode criar filas adicionais e especificar em quais filas os eventos de integração individuais serão gravados.

**Antes de começar.** A Administração do evento de integração deve ser configurada para sua empresa, conforme descrito em [Sobre Eventos de integração \(na página 1987\)](#). Quando a Administração do evento de integração estiver configurada, o número máximo de eventos de integração permitido nas filas será configurado como parte do perfil da empresa. Para executar o procedimento a seguir, sua função de usuário deve ter o privilégio Gerenciar Filas de Evento de Integração.

### Para criar uma fila de evento de integração

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Ferramentas de gerenciamento de dados, clique no link Administração do evento de integração.
- 3 Na página Administração do evento de integração, clique no link Gerenciamento de fila de eventos de integração.
- 4 Na página Gerenciamento de fila de integração, clique em Nova fila.
- 5 Na página Configurações da fila de eventos de integração, preencha os campos a seguir e clique em Salvar.

Campo	Comentários
Nome da fila	Informe o nome da fila. Campo obrigatório.
Descrição	Digite uma descrição do uso da fila.
Desativado	Verifique se a caixa de seleção está desmarcada.
Tamanho da fila	Informe o tamanho da fila. Esse tamanho não pode exceder o tamanho mostrado no campo Capacidade da fila não atribuída. Campo obrigatório.  O campo Limite do arquivo do evento de integração mostra o número total de eventos que a empresa pode armazenar para todas as filas. Se o tamanho das filas existentes corresponder a esse número, você não poderá criar uma nova fila.
Endereço de e-mail para notificação	Informe um endereço de e-mail para que um e-mail de alerta seja enviado quando a fila estiver cheia ou quando a fila atingir um determinado tamanho.
Enviar e-mail de alerta quando o número de transações em fila chegar a	Especifique até que tamanho a fila pode chegar antes que um e-mail de alerta seja enviado ao endereço especificado no campo Endereço de e-mail para notificação.

Campo	Comentários
Formato da lista de opções	<p>Este campo é obrigatório. Selecione o formato para gravar os valores do campo da lista de opções nos eventos de integração, como segue:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Caso deseje que os valores sejam registrados como valores de código independente de linguagem (LIC), selecione Valor independente do idioma.</li> </ul> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> geralmente, os valores de LIC nas listas de opções são iguais aos valores na localidade Inglês-Estados Unidos (ENU).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Caso deseje que os valores sejam registrados no idioma do usuário, cuja ação faz com que o evento de integração seja criado, selecione Idioma do usuário.</li> </ul> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> depois de criar a fila, o campo Formato da lista de opções torna-se somente leitura e não é possível mudá-lo. Caso deseje alterar o formato da lista de opções de uma fila de eventos de integração, entre em contato com Oracle CRM On Demand Customer Care e peça para mudar isso para você.</p>
W3C	<p>Especifique o formato em que os valores de campo são registrados nos eventos de integração que são criados usando o Esquema do Web Services v2.0 e gravados nessa fila, como se segue:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Se você marcar essa caixa de seleção, os valores em todos os campos serão registrados no formato especificado pelo W3C para eventos de integração do Esquema do Web Services v2.0 .</li> <li>■ Se essa caixa de seleção for desmarcada, os valores nos tipos de campo Data e Booleano serão registrados no formato que foi usado em versões anteriores à 41 do Oracle CRM On Demand. Os valores em todos os outros campos são registrados no formato especificado pelo W3C para eventos de integração do Esquema do Web Services v2.0.</li> </ul> <p>Por padrão, a caixa de seleção W3C está desmarcada.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> Se você marcar a caixa de seleção W3C, após criar a fila, o campo W3C se tornará somente leitura e você não poderá alterá-lo.</p>

## Gerenciando configurações de evento de integração

É possível editar as configurações para todas as filas de eventos de integração.

**Antes de começar.** A Administração do evento de integração deve ser configurada para sua empresa, conforme descrito em [Sobre Eventos de integração \(na página 1987\)](#). Quando a Administração do evento de integração é definida, o número máximo de eventos de integração permitidos na fila é definido como parte do perfil da

empresa. Para realizar os procedimentos descritos aqui, você deve ter o privilégio Gerenciar Filas de Evento de Integração em sua função do usuário.

**Para gerenciar configurações de evento de integração**

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Ferramentas de gerenciamento de dados, clique no link Administração do evento de integração.
- 3 Na página Administração do evento de integração, clique no link Gerenciamento de fila de eventos de integração.
- 4 Na página Gerenciamento de fila de integração, clique no link Editar para a fila.
- 5 Na página Configurações da fila de eventos de integração, você pode executar as seguintes tarefas:

Tarefa	Ação
Desativar uma fila.	Selecione Desativado para desativar todas as filas, inclusive a fila padrão.
Atualizar o tamanho de uma fila.	<p>Insira um valor no campo Tamanho da fila. Esse tamanho não pode exceder o tamanho mostrado no campo Capacidade da fila não atribuída.</p> <p>O campo Limite do arquivo do evento de integração mostra o número total de eventos que a empresa pode armazenar para todas as filas. Se o tamanho das filas existentes corresponder a esse número, você não poderá aumentar o tamanho da fila.</p>
Excluir transações de uma fila.	<p>Para excluir todas as transações em uma fila, marque a caixa de seleção Quando eu clicar em Salvar, limpar todas as transações e clique em Salvar para excluir todas as transações.</p> <p>Para excluir transações anteriores, clique no ícone de calendário e selecione uma data no campo Quando eu clicar em Salvar, limpar transações mais antigas que. Clique em Salvar para excluir todas as transações.</p>
Configurar o Oracle CRM On Demand para enviar um e-mail de alerta quando a fila estiver cheia ou quando a fila atingir determinado tamanho.	Insira o endereço de e-mail e (opcionalmente) especifique o tamanho que a fila pode alcançar antes que o e-mail de alerta seja enviado. Clique em Salvar para salvar a configuração de e-mail.
Especifique como os valores dos campos Data e Hora (por exemplo ModifiedDate, CreatedDate) são gravados nos eventos de integração que são criados usando o Esquema do Web Services v1.0 e gravados nessa fila.	<p>Selecione um valor no campo Fuso horário:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Formato UTC.</b> Se você selecionar esse valor, a data e a hora no fuso horário GMT serão gravados no formato especificado pelo padrão W3C do Tempo Universal Coordenado (UTC), da seguinte maneira: AAAA-MM-DDTHH:MM:SSZ</li> </ul> <p>Por exemplo, 2017-06-12T09:44:15Z, que corresponde a 12 de junho de 2017, 9:44:15 GMT.</p>

Tarefa	Ação
	<p><b>OBSEVAÇÃO:</b> frações de segundos não são gravadas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>UTC.</b> Se você selecionar esse valor, a data e a hora no fuso horário GMT serão gravados no formato a seguir: MM/DD/AAAA HH:MM:SS Por exemplo, 06/12/2017 09:44:15, que corresponde a 12 de junho de 2017, 9:44:15 GMT.</li> <li>■ <b>Fuso Horário do Usuário.</b> Se você selecionar esse valor, a data e a hora no fuso horário do usuário que atualizou o registro serão gravados no formato a seguir: MM/DD/AAAA HH:MM:SS Por exemplo, 06/12/2017 09:44:15, que corresponde a 12 de junho de 2017, 9:44:15 no fuso horário do usuário.</li> </ul> <p>Se você deixar o campo Fuso Horário em branco, a data e a hora no fuso horário do usuário que atualizou o registro serão gravados no formato a seguir:</p> <p>Depois que você alterar o valor no campo Fuso Horário, os usuários deverão se desconectar de todas as sessões do Oracle CRM On Demand, inclusive de serviços Web, e depois se conectarem novamente para que a nova configuração seja usada.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> defina o campo Fuso horário apenas para a fila padrão. Todas as outras filas herdam a configuração selecionada para a fila padrão da empresa. O campo Fuso horário é exibido para todas as filas, mas é somente leitura para filas diferentes da fila padrão.</p>
<p>Especifique se os valores em todos os campos, incluindo os campos Data e Booleano, devem ser registrados no formato especificado pelo W3C para eventos de integração do Esquema do Web Services v2.0 nos eventos de integração que são criados usando o Esquema do Web Services v2.0 e gravados nessa fila.</p>	<p>Marque a caixa de seleção W3C.</p> <p>Os valores em todos os campos, exceto os tipos de campo Data e Booleano, são registrados no formato especificado pelo W3C para eventos de integração do Esquema do Web Services v2.0, independentemente da definição na caixa de seleção W3C.</p> <p>Os valores nos campos Data e Booleano são registrados no formato que foi usado em versões anteriores à Versão 41 do Oracle CRM On Demand, a menos que a caixa de seleção W3C seja marcada.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> Se você marcar a caixa de seleção W3C, após salvar suas alterações, o campo W3C se tornará somente leitura e você não poderá alterá-lo.</p>

**OBSERVAÇÃO:** o campo Formato da lista de opções determina o formato para gravação dos valores nos campos da lista de opções nos eventos de integração que são gravados para a fila. Os valores podem ser gravados na língua do usuário, cuja ação gera o evento de integração a ser criado ou como valores de código independente de linguagem (LIC).

Depois de criar uma fila de eventos de integração, o campo Formato da lista de opções torna-se somente leitura e não é possível mudá-lo. Caso deseje alterar o formato da lista de opções para uma fila de eventos de integração, incluindo a fila padrão, entre em contato com Oracle CRM On Demand Customer Care e peça para mudar isso para você. Depois que Oracle CRM On Demand Customer Care muda o formato dos valores da lista de opções para uma fila, a alteração aplica-se apenas aos valores da lista de opções nos eventos de integração que são criados após o formato ser alterado. Alterar o formato da lista de opções para uma fila não muda o formato dos valores da lista de opções em todos os eventos de integração que já existem na fila.

## Gerenciamento de conteúdo

Frequentemente, as empresas desejam acompanhar os produtos nos quais seus clientes demonstram interesse e, conseqüentemente, compram. Para ajudar os funcionários da sua empresa a rastrear as informações do produto, você pode configurar um catálogo de produtos. A configuração de um catálogo de produtos consiste no agrupamento de produtos em categorias, se necessário, e na configuração dos produtos em cada categoria. Os produtos incluem produtos recorrentes ou ocasionais, serviços e opções de treinamento.

As seções a seguir descrevem meios pelos quais o rastreamento de produtos é útil em Oracle CRM On Demand:

### Oportunidades

Um representante de vendas que trabalha em uma oportunidade de vendas pode criar um registro de oportunidades para rastrear os detalhes dos interesses de um cliente, inclusive a receita potencial do negócio. Um cliente pode estar interessado em diversos produtos e também pode avaliar a possibilidade de comprar um contrato de serviço. O representante de vendas pode ir à seção Produtos do registro de oportunidade para vincular os registros de produto para cada um dos itens que o cliente comprar. Para o contrato do serviço, cobrado mensalmente, o representante de vendas também pode registrar as informações de receita recorrentes. Dessa maneira, o registro de oportunidade fornece informações completas sobre um negócio em potencial e permite que a sua empresa:

- Acompanhe os produtos relacionados a cada oportunidade
- Calcule os fluxos de receita gerados ao longo do tempo com base nestes produtos (produtos recorrentes ou não)

### Ativos

Tanto os profissionais de vendas quanto os de serviço consideram útil saber quais produtos e serviços de sua empresa já foram comprados por um cliente. No Oracle CRM On Demand, é possível rastrear os ativos ou os produtos comprados vinculando registros de produto a uma conta de cliente ou um registro de contato, ou a um registro de oportunidade.

### Previsões

Uma previsão é uma captura periódica do desempenho das vendas compilada de oportunidades individuais ou registros de produto. Uma vantagem de vincular produtos a registros de contato, à conta ou à oportunidade é que uma empresa pode determinar se deseja gerar previsões com base em produtos e receita recorrente.

Se a sua empresa baseia suas previsões na receita do produto e não na receita de oportunidade, seus funcionários podem especificar quais produtos devem ser usados para os totais da previsão.

Clique em um tópico para ver as instruções passo a passo para os procedimentos referentes ao Gerenciamento de conteúdo:

- [Configurando categorias de produto \(na página 1994\)](#)
- [Configurando produtos da empresa \(na página 1994\)](#)

- [Configurando tabelas de preços para PRM \(na página 1997\)](#)
- [Configurando listas de preços para ciências biológicas \(na página 2000\)](#)
- [Gerenciando os anexos de sua empresa \(na página 2003\)](#)
- Gerenciamento das Imagens da Página de Detalhes (consulte [Gerenciando Imagens da Página de Detalhes](#) na página 2005)
- [Configurando scripts de avaliação \(na página 2006\)](#)

## Configurando categorias de produto

Se a lista de produtos de sua empresa for longa, é uma boa ideia organizar os produtos em agrupamentos lógicos, cada um deles com o nome que faça sentido em sua empresa. Esses agrupamentos são chamados categorias de produto. Elas ajudam a pesquisar um produto ou um conjunto de produtos, pois permitem que você classifique a lista para localizar rapidamente o que você precisa. As categorias de produto também permitem que seus funcionários identifiquem rapidamente o produto certo a ser vinculado às oportunidades deles. Por exemplo, uma empresa de equipamentos para escritórios pode configurar estas categorias: copiadoras, máquinas de fax, serviços e suprimentos.

É possível ter tantas categorias e subcategorias (filho) quanto desejar.

### Antes de começar:

- Para executar os procedimentos descritos nesta seção, sua função deve incluir o privilégio Gerenciar conteúdo.
- Se suas categorias de produto não foram definidas em sua empresa, determine as categorias e subcategorias antes da configuração das informações no Oracle CRM On Demand. Ao inserir as informações, comece das categorias-pai principais e depois adicione as categorias-filho.

### Para configurar suas categorias de produto

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2 Na seção Gerenciamento de conteúdo, clique no link Gerenciamento de conteúdo.
- 3 Clique no link Categorias de produto.
- 4 Na página Lista de categorias de produtos, execute um dos seguintes procedimentos:
  - Para adicionar uma nova categoria, clique em Novo.
  - Para atualizar as informações de uma categoria, clique em Editar no registro apropriado.

**OBSERVAÇÃO:** para limitar os registros exibidos nessa página (e facilitar a localização da categoria existente), clique no menu suspenso na barra de título e altere a seleção. A lista suspensa contém listas padrão distribuídas com o aplicativo com listas criadas por você ou seus gerentes.

  - Para adicionar uma categoria filho a uma categoria existente, clique no link na coluna Nome da categoria e em Novo na seção Categorias filho.
- 5 Na página Edição de categoria, insira as informações solicitadas. O limite de caracteres para o Nome da categoria é 100.
- 6 Salve o registro.

## Configurando produtos da empresa

### Antes de começar:

- Para executar os procedimentos descritos nesta seção, sua função deve incluir o privilégio Gerenciar conteúdo.
- Se você estiver agrupando os produtos em categorias, configure as categorias antes de definir seus produtos.

Para permitir que os funcionários vinculem produtos à oportunidades, é preciso configurar seu estoque de produtos. Ao definir os produtos, marque os que você deseja que estejam na lista de produtos que os seus funcionários podem solicitar (de maneira que eles possam vincular os produtos às oportunidades.)

**OBSERVAÇÃO:** É possível exibir uma imagem na página Detalhes do produto; por exemplo, talvez seja necessário exibir uma fotografia do produto ou da embalagem do produto. Para obter mais informações, consulte [Exibindo imagens nas páginas Detalhes do registro \(na página 75\)](#).

**Para adicionar produtos**

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2 Na seção Gerenciamento de conteúdo, clique no link Gerenciamento de conteúdo.
- 3 Na seção Catálogo de produtos, clique no link Produtos.
- 4 Na página Listas de produtos, execute um dos seguintes procedimentos:
  - Para adicionar um produto, clique em Novo.
  - Para atualizar as informações do produto, clique em Editar no registro desejado.

**OBSERVAÇÃO:** para limitar os registros exibidos nesta página (e facilitar a localização do produto existente), clique no menu suspenso na barra de título e altera a seleção. A lista suspensa contém listas padrão distribuídas com o aplicativo com listas criadas por você ou seus gerentes.

- 5 Na página Editar Produto, complete as informações e salve o registro.

**OBSERVAÇÃO:** para disponibilizar os produtos disponíveis para os funcionários (para que eles possam vincular às suas oportunidades), verifique se a caixa de seleção Pedido possível está marcada.

**DICA:** não é possível excluir produtos. Em vez disso, é necessário desativar o produto desmarcando a caixa de seleção Pedido possível. Isso remove o produto da lista de produtos que seus funcionários podem selecionar.

A tabela a seguir descreve informações de campo dos produtos. O administrador da empresa pode adicionar, rotular novamente ou excluir os campos, de forma que os campos que você visualiza sejam diferentes daqueles da tabela. (Para obter informações adicionais sobre os campos do produto, consulte [Campos do produto \(consulte Campos de Produto na página 630\)](#).)

Campo	Descrição
<b>Informações-Chave de Produto</b>	
Categoria do Produto	Específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition e a Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Classe	Agrupamento de produtos ao qual o produto pertence. Específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Tipo de preço	Específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Produto principal	Específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Tipo de produto	Específico do Oracle CRM On Demand Automotive Edition e do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.  Se estiver definindo um produto Automotivo, o campo Tipo de Produto deve estar definido para Veículo.

Campo	Descrição
	Se você estiver definindo um produto de Amostra entregue (em que Tipo é definido como Amostra), o campo Tipo de produto deverá ser definido como Amostra ou permanecer vazio.
Classe terapêutica	Específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Nº da peça	O número da peça do produto.
Pedido possível	Marque essa caixa de seleção para que o produto possa ser vinculado a qualquer outro registro, apareça na janela Pesquisa do Produto, em listas, e esteja disponível na pesquisa da barra de ação e na pesquisa avançada. Se essa caixa de seleção estiver desmarcada, o produto só aparecerá quando for usada a pesquisa da barra de ação ou a pesquisa avançada.
Tipo	<p>O tipo de produto, que pode ser um dos seguintes: Produto, Serviço, Treinamento, Mercado, Concorrente, Detalhes, Amostra ou Item promocional. Para o Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition, você deve selecionar os seguintes valores para Tipo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Detalhes, se o item for Detalhes do produto</li> <li>■ Amostra, se o item for Entrega de amostra</li> <li>■ Item promocional, se o item for Entrega de item promocional</li> </ul> <p>Selecionando esses tipos, filtra o tipo de produtos (detalhes do produto, amostras ou itens promocionais) visíveis nas listas de opções Entrega de amostra, Detalhes do produto ou Itens promocionais do representante de vendas.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> se o Tipo for Amostra, o campo Tipo de produto também deverá ser definido como Amostra ou permanecer vazio.</p>
Subtipo	Específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Status	O status do produto.
Revisão	Específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Serialized	Específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Controle de número do lote	Específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Controlado	Indicador de que o produto é controlado. Específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
<b>Informações Adicionais</b>	

Campo	Descrição
Descrição	Informações adicionais sobre o produto. O limite deste campo é de 255 caracteres.

## Configurando tabelas de preços para PRM

O proprietário da marca pode manter e publicar tabelas de preços de seus produtos para que os parceiros possam usá-las ao criar solicitações de precificação especiais. Os administradores do proprietário da marca podem criar várias tabelas de preços e associar todas as contas ou organizações do parceiro a cada uma delas. Vários produtos podem ser atribuídos a uma lista de preços e receber um preço específico.

Em uma solicitação de preços especiais, a tabela de preços do cliente determina o MSRP (Manufacturer's Suggested Retail Price - Preço de varejo sugerido do fabricante) dos produtos, e a tabela de preços do parceiro proprietário determina o custo de compra do revendedor. A manutenção desses preços nas tabelas de preços simplifica a administração e facilita o processo de preços especiais.

**Antes de começar:** para executar os procedimentos descritos neste tópico, sua função deve incluir o privilégio Gerenciar Conteúdo.

**OBSERVAÇÃO:** O acesso às listas de preços é restrito aos administradores do proprietário da marca, que têm o privilégio Gerenciar acesso de PRM na sua função.

### Para configurar uma lista de preços

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Gerenciamento de conteúdo, clique em Gerenciamento de conteúdo.
- 3 Na seção Catálogo de produtos, clique em Tabelas de preços.
- 4 Na página Lista de preços, execute um dos procedimentos a seguir:
  - Para adicionar uma tabela de preços, clique em Novo.
  - Para atualizar as informações da lista de preços, clique no link Editar da lista de preços.

**OBSERVAÇÃO:** Para limitar os registros exibidos nesta página, clique no menu da barra de título e altere a seleção. A lista contém as listas padrão distribuídas com o Oracle CRM On Demand e as listas que você ou seus gerentes criaram.

- 5 Na página de Edição da tabela de preços, preencha as informações.

A tabela a seguir descreve os campos das listas de preços. O administrador da empresa pode adicionar, rotular novamente ou excluir campos, portanto, os campos visualizados podem ser diferentes dos dessa tabela.

Campo	Descrição
<b>Informações-chave da tabela de preços</b>	
Nome da tabela de preços	O nome da tabela de preços.
Vigência - De	A data em que começa o período efetivo de validade da lista de preços.
Vigência - Até	A data em que termina o período efetivo de validade da lista de preços. Se esse campo ficar em branco, a tabela de preços entrará em vigor indefinidamente.
Tipo	O tipo de tabela de preços. Os valores a seguir estão disponíveis por padrão:

Campo	Descrição
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>DIST COST.</b> Os custos dos distribuidores, que são os custos de estoque originais que o parceiro ou revendedor deve pagar para comprar os produtos do proprietário da marca.</li> <li>■ <b>MSRP.</b> Os Preços de varejo sugeridos do fabricante, que são os preços que o proprietário da marca recomenda para os produtos vendidos aos clientes.</li> </ul> <p>Sua empresa pode adicionar valores à lista de opções do campo Tipo. Porém, os valores fornecidos por padrão não devem ser alterados. Se eles forem alterados, os campos correspondentes nas solicitações de preços especiais não serão preenchidos usando as tabelas de preços.</p>
Status	O status atual da tabela de preços (Em andamento ou Publicado). O valor padrão para todas as tabelas de preços é Em andamento. Quando uma tabela de preços ficar disponível aos usuários, altere seu status para Publicado.
Moeda	O tipo de moeda usada pela tabela de preços. Todos os preços em uma tabela de preços estão na mesma moeda, o que é definido quando a tabela de preços é criada. Quando você salvar novo registro da lista de preços, este campo se tornará somente leitura.
<b>Informações Adicionais</b>	
Criado	O nome da pessoa que criou a tabela de preços, bem como a data e a hora em que a lista foi criada.
Modificado	O nome da pessoa que modificou pela última vez a tabela de preços, bem como a data e a hora em que a tabela foi modificada pela última vez.
Descrição	Informações adicionais sobre a tabela de preços. Este campo tem um limite de 2.000 caracteres.

### Publicando listas de preços

Depois que uma tabela de preços é atualizada pelo administrador, ela pode ser publicada aos usuários e usada durante a criação de solicitações de preços especiais.

#### **Para publicar uma tabela de preços**

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Gerenciamento de conteúdo, clique em Gerenciamento de conteúdo.
- 3 Na seção Catálogo de produtos, clique em Tabelas de preços.
- 4 Clique no link Editar da lista de preços que você deseja publicar.
- 5 Na página de Edição da tabela de preços, escolha Publicado no menu Status.
- 6 Clique em Salvar.

Ao alterar o status para Publicado, ocorre o seguinte:

- A lista de preços pode ser associada a uma organização parceira ou da conta.
- Se a lista de preços tiver sido associada a um cliente ou parceiro em uma solicitação de preços especiais, quando um produto com preço especial for criado, ela será usada para preencher os campos Preço de varejo sugerido do fabricante (MSRP) e Custo de compra no produto com preço especial.

A lista de preços associada ao cliente final na solicitação de preços especiais é usada no campo MSRP, enquanto a lista de preços associada ao parceiro do proprietário na solicitação de preços especiais é usada no campo Custo da compra. As seguintes condições também devem ser atendidas:

- A lista de preços associada ao cliente final é do tipo MSRP e a lista de preços associada ao parceiro do proprietário é do tipo DIST COST.
- O status da lista de preços é Publicada.
- O produto adicionado à solicitação de preços especiais existe na lista de preços.
- A data de início da solicitação de preços especiais está entre as datas de Vigência – De e Vigência- Até da lista de preços e entre as datas de Vigência – De e Vigência- Até do item de linha da lista de preços.

### Adicionando itens de linha da tabela de preços

Após criar uma lista de preços, você pode adicionar produtos como itens de linha para a lista de preços. Uma lista de preços pode conter vários produtos, mas cada produto pode ser listado somente uma vez em qualquer lista de preços especificada.

#### Para adicionar um item de linha da lista de preços

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Gerenciamento de conteúdo, clique em Gerenciamento de conteúdo.
- 3 Na seção Catálogo de produtos, clique em Tabelas de preços.
- 4 Clique no nome da lista de preços que você deseja atualizar.
- 5 Na página Detalhes da lista de preços, na seção de informações relacionadas Itens de linha da lista de preços, clique em Adicionar.
- 6 Na página de Edição do item de linha da tabela de preços, preencha as informações.

**OBSERVAÇÃO:** Você também pode acessar a página [Editar item de linha da lista de preços em uma página Editar produto](#).

A tabela a seguir descreve os campos dos itens de linha da lista de preços. O administrador da empresa pode adicionar, rotular novamente ou excluir campos, portanto, os campos visualizados podem ser diferentes dos dessa tabela.

Campo	Descrição
<b>Informações-chave da tabela de preços</b>	
Tabela de Preços	O nome da tabela de preços.
Produto	O produto do item de linha da lista de preços.
Vigência - De	A data em que começa o período efetivo de validade do item de linha da lista de preços indicada. Essa data deve estar entre as datas Vigência - De e Vigência - Até da lista de preços.
Vigência - Até	A data em que termina o período efetivo de validade do item de linha da lista de preços indicada. Se esse campo estiver vazio, o item de linha da lista de preços entrará em vigor indefinidamente.
Tipo de preço	Representa o tipo do preço. O valor padrão atual é Padrão.
Preço da lista	O preço do item de linha durante o período efetivo indicado.

Campo	Descrição
<b>Informações Adicionais</b>	
Criado	O nome da pessoa que criou o item de linha da lista de preços, bem como a data e a hora em que o item de linha da lista de preços foi criado.
Modificado	O nome da pessoa que modificou pela última vez o item de linha da lista de preços, bem como a data e a hora em que o item de linha da lista de preços foi modificada pela última vez.
Descrição	Informações adicionais sobre o item de linha da lista de preços. Este campo tem um limite de 2.000 caracteres.

## Configurando listas de preços para ciências biológicas

As empresas que usam o Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition podem criar listas de preços que podem ser associadas às ordens. Você pode associar vários produtos a uma lista de preços. Cada produto tem um preço específico em uma determinada lista de preços.

Para configurar listas de preços para o Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition, você deve ter os privilégios Gerenciar conteúdo e Ativar acesso à ordem ativados para sua função. Para associar listas de preços a ordens, os usuários devem ter os privilégios Ativar acesso à ordem ou Ativar operações de amostras básicas ativados para sua função.

Para adicionar produtos à lista de preços, você deve ser capaz de acessar a seção de informações relacionadas Itens de linha da lista de preços na página Detalhes da lista de preços. Esta seção não está disponível na página por padrão. Os administradores de empresa podem criar um layout de página personalizado que inclui a seção de informações relacionadas Itens de linha da lista de preços e, em seguida, atribuir o layout personalizado a cada função que configura listas de preços. Para atribuir layouts de página do tipo de registro Lista de preços a uma função de usuário, o administrador da empresa deve ter o privilégio Gerar acesso a PRM. Se o privilégio Gerenciar acesso a PRM não estiver ativado para a função do administrador de empresa, entre em contato com o Oracle CRM On Demand Customer Care.

**OBSERVAÇÃO:** Depois que o privilégio Gerenciar acesso a PRM estiver ativado para a função do administrador de empresa, os tipos de registro usados para o Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management estarão disponíveis no Oracle CRM On Demand. Para obter mais informações sobre esses tipos de registro, consulte a seção Gerenciamento de relacionamentos de parceiro e alta tecnologia da ajuda on-line. As listas de preços que têm o valor Publicada no campo Status podem ser associadas a alguns tipos de registro usados no Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management. Qualquer lista de preços pode ser associada a um registro de ordem, independentemente do valor no campo Status da lista de preços.

### Para configurar uma lista de preços

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Gerenciamento de conteúdo, clique em Gerenciamento de conteúdo.
- 3 Na seção Catálogo de produtos, clique em Tabelas de preços.
- 4 Na página Lista de preços, execute um dos procedimentos a seguir:
  - Para adicionar uma tabela de preços, clique em Novo.
  - Para atualizar as informações da lista de preços, clique no link Editar da lista de preços.
- 5 Na página de Edição da tabela de preços, preencha as informações.

A tabela a seguir descreve os campos das listas de preços. O administrador da empresa pode adicionar, rotular novamente ou excluir campos, portanto, os campos visualizados podem ser diferentes dos dessa tabela.

Campo	Descrição
<b>Informações-chave da tabela de preços</b>	
Nome da tabela de preços	O nome da tabela de preços.
Vigência - De	A data em que começa o período efetivo de validade da lista de preços.
Vigência - Até	A data em que termina o período efetivo de validade da lista de preços. Se esse campo ficar em branco, a tabela de preços entrará em vigor indefinidamente.
Tipo	<p>O tipo de tabela de preços. Os valores a seguir estão disponíveis por padrão:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>DIST COST.</b> Os custos da empresa farmacêutica, que são os custos originais de estoque que o médico ou a farmácia deve pagar para comprar produtos na empresa farmacêutica.</li> <li>■ <b>MSRP.</b> Os Preços de varejo sugeridos do fabricante, que são os preços que a empresa farmacêutica recomenda para os produtos vendidos aos clientes.</li> </ul> <p>Sua empresa pode adicionar valores à lista de opções do campo Tipo.</p>
Status	<p>O status atual da lista de preços. Os valores disponíveis por padrão são Em andamento e Publicados. O valor padrão para todas as tabelas de preços é Em andamento.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> A lista de preços disponível na janela Pesquisa do campo Lista de preços nos registros de ordem, independentemente do valor no campo Status da lista de preços.</p>
Moeda	O tipo de moeda usada pela tabela de preços. Todos os preços em uma tabela de preços estão na mesma moeda, o que é definido quando a tabela de preços é criada. Quando você salvar o novo registro da lista de preços, este campo se tornará somente leitura e não poderá ser atualizado.
<b>Informações Adicionais</b>	
Criado	O nome da pessoa que criou a tabela de preços, bem como a data e a hora em que a lista foi criada.
Modificado	O nome da pessoa que modificou pela última vez a tabela de preços, bem como a data e a hora em que a tabela foi modificada pela última vez.
Descrição	Informações adicionais sobre a tabela de preços. Este campo tem um limite de 2.000 caracteres.

### Adicionando itens de linha da tabela de preços

Após criar uma lista de preços, você poderá adicionar produtos como itens de linha para a lista de preços. Uma lista de preços pode conter vários produtos, mas cada produto pode ser listado somente uma vez em qualquer lista de preços especificada.

### **Para adicionar um item de linha da lista de preços**

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Gerenciamento de conteúdo, clique em Gerenciamento de conteúdo.
- 3 Na seção Catálogo de produtos, clique em Tabelas de preços.
- 4 Clique no nome da lista de preços que você deseja atualizar.
- 5 Na página Detalhes da lista de preços, na seção de informações relacionadas Itens de linha da lista de preços, clique em Adicionar.
- 6 Na página de Edição do item de linha da tabela de preços, preencha as informações.

A tabela a seguir descreve os campos dos itens de linha da lista de preços. O administrador da empresa pode adicionar, rotular novamente ou excluir campos, portanto, os campos visualizados podem ser diferentes dos dessa tabela.

Campo	Descrição
<b>Informações-chave da tabela de preços</b>	
Tabela de Preços	O nome da tabela de preços.
Produto	O produto do item de linha da lista de preços.
Vigência - De	A data em que começa o período efetivo de validade do item de linha da lista de preços indicada. Essa data deve estar entre as datas Vigência - De e Vigência - Até da lista de preços.
Vigência - Até	A data em que termina o período efetivo de validade do item de linha da lista de preços indicada. Se esse campo estiver vazio, o item de linha da lista de preços entrará em vigor indefinidamente.
Nº de peça do produto	O número de peça do produto é definido como parte da configuração do produto. Para produtos no Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition, o número de peça é geralmente composto pelo nome do produto e a intensidade ou a dosagem do produto.
Tipo de preço	Representa o tipo do preço. O valor padrão atual é Padrão.
Preço da lista	O preço do item de linha durante o período efetivo indicado.
<b>Informações Adicionais</b>	
Criado	O nome da pessoa que criou o item de linha da lista de preços, bem como a data e a hora em que o item de linha da lista de preços foi criado.
Modificado	O nome da pessoa que modificou pela última vez o item de linha da lista de preços, bem como a data e a hora em que o item de linha da lista de preços foi modificada pela última vez.

Campo	Descrição
Descrição	Informações adicionais sobre o item de linha da lista de preços. Este campo tem um limite de 2.000 caracteres.

## Gerenciando os anexos de sua empresa

Na seção Gerenciamento de conteúdo da página Administração - Página inicial, você pode acessar a página Gerenciar anexos, na qual é possível revisar anexos.

**OBSERVAÇÃO:** a página Gerenciar anexos mostra somente os anexos que estão vinculados aos registros principais através do item relacionado Anexos pré-configurados. A página Gerenciar anexos não mostra anexos que estão vinculados aos registros principais através dos tipos de registros do anexo personalizado ou anexos que foram adicionados aos registros através dos campos do anexo. Para obter uma lista dos tipos de registros que suportam o item relacionado Anexos pré-configurados, consulte Sobre configurações do anexo (consulte [Sobre Configurações de anexo](#) na página 1456).

A revisão dos anexos ajuda a determinar:

- Quais anexos de arquivo estão ocupando muito espaço de armazenamento
- Quais arquivos foram anexados mais de uma vez  
Se um arquivo tiver sido anexado mais de uma vez, será recomendável colocar o anexo em um local compartilhado comum e instruir os usuários a substituir os anexos pelo caminho desses arquivos.
- Quais usuários precisam ser lembrados dos problemas de armazenamento de anexos grandes

**Antes de começar.** Para executar os procedimentos para o gerenciamento de anexos, sua função deve incluir o privilégio Gerenciar conteúdo - Gerenciar anexos e imagens da página Detalhes.

### Para revisar anexos

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2 Na seção Gerenciamento de conteúdo, clique no link Gerenciamento de conteúdo.
- 3 Na seção Gerenciar Anexos e Imagens, clique no link Gerenciar Anexos.
- 4 Execute um destes procedimentos:

Tarefa	Ação
Exibir um anexo	Escolha Exibir no menu no nível do registro do anexo.
Excluir um anexo	Escolha Excluir no menu no nível do registro do anexo. O arquivo ou a URL excluída é movida para a página Itens excluídos e removido permanentemente do banco de dados após 30 dias. Se você precisar excluir vários anexos, poderá usar o comando Exclusão em Lote. Para obter informações sobre a Exclusão em Lote, consulte Criando e Usando Listas abaixo.

Tarefa	Ação
Substituir um anexo	<p>Para substituir um arquivo por outro, escolha Substituir no menu no nível do registro do anexo. Na página Editar, navegue até o novo arquivo e salve o registro.</p> <p>Para substituir uma URL por outra, clique em Substituir. Na página Editar, digite as informações solicitadas e salve o registro. Para instruções completas, consulte <a href="#">Anexando arquivos e URLs a registros</a> (consulte <a href="#">Anexando arquivos e URLs a registros</a> na página 176)</p>
Exibir a contagem de registros	Para exibir a quantidade de registros de anexo que atendem ao filtro de lista atual ou a outras especificações, clique no botão Menu e selecione Contagem de Registros.

### Criando e Usando Listas de Anexos

Você pode restringir a exibição atual de registros para mostrar somente os registros que atenderem a critérios específicos (como tamanho do arquivo maior que um valor específico, anexos de determinado tipo e assim por diante). É possível salvar essas especificações como uma lista com nome que você poderá reutilizar sempre que exibir a página Gerenciar Anexos.

Com as listas, você pode realizar as seguintes tarefas:

Tarefa	Ação
Criar uma nova lista	Para criar uma nova lista, clique no botão Menu e selecione Criar Nova Lista. Para obter mais informações, consulte <a href="#">Trabalhando com listas</a> . (consulte <a href="#">Trabalhando com Listas</a> na página 135)
Mostrar filtro de lista	Para exibir os critérios atuais do filtro de lista, clique no botão Menu e selecione Mostrar Filtro de Lista. A página Exibir Lista mostra os critérios atuais na guia Informações do Filtro, bem como os campos selecionados na guia Campos Selecionados.
Refinar lista	Para refinar os critérios atuais da sua lista, clique no botão Menu e selecione Refinar Lista. Para obter mais informações, consulte <a href="#">Trabalhando com listas</a> . (consulte <a href="#">Trabalhando com Listas</a> na página 135)
Salvar lista	Quando a definição da sua lista estiver concluída, você poderá salvá-la para reutilização futura. Clique no botão Menu e selecione Salvar Lista. Na página Refinar Lista, informe o nome de uma lista e clique em Salvar e Executar.
Exportar Lista	Você pode exportar para um arquivo a lista de anexos exibida atualmente. Clique no botão Menu e selecione Exportar Lista. Para obter mais informações, consulte <a href="#">Exportando registros em listas</a> na página 155).

Tarefa	Ação
Exclusão em Lote	Para excluir todos os anexos mostrados na lista, clique no botão Menu e selecione Exclusão em Lote. Quando solicitado, clique em OK. Para obter mais informações, consulte Página Fila de Exclusão e Recuperação em Lote (consulte <a href="#">Página Fila de Exclusão e Restauração em Lote</a> na página 1983).

## Gerenciando Imagens da Página de Detalhes

Na seção Gerenciamento de Conteúdo da Página Inicial de Administração, você pode acessar a página Gerenciar Página de Detalhes, na qual é possível revisar imagens associados a páginas de detalhes.

A página Gerenciar Imagens da Página de Detalhes mostra somente as imagens que são exibidas nas páginas de detalhes e fornece um local central para o gerenciamento de todas essas imagens. Você também pode visitar as páginas de detalhes e gerenciar as imagens individualmente. A revisão das imagens ajuda a determinar quais estão consumindo grandes volumes de espaço de armazenamento.

**Antes de começar.** Para executar os procedimentos para o gerenciamento de imagens de páginas de detalhes, sua função deve incluir os seguintes privilégios no Administrador: categoria Gerenciar Conteúdo.

- Gerenciar Conteúdo
- Gerenciar Conteúdo - Gerenciar anexos e imagens da página de detalhes

### *Para gerenciar imagens das páginas de detalhes*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2 Na seção Gerenciamento de conteúdo, clique no link Gerenciamento de conteúdo.
- 3 Na seção Gerenciar Anexos e Imagens, clique no link Gerenciar Imagens de Páginas de Detalhes.
- 4 A página Gerenciar Imagens de Páginas de Detalhes é aberta. Ela tem as seguintes colunas:
  - **Imagem.** Uma miniatura da imagem.
  - **Tamanho (em bytes).** O tamanho da imagem armazenada no Oracle CRM On Demand.
  - **Criado por.** O nome do usuário que adicionou a imagem.
  - **Modificado por.** O nome do usuário que modificou a imagem pela última vez.
  - **Data da Última Modificação.** A data e a hora em que a imagem foi modificada pela última vez.
  - **Tipo de Objeto.** O tipo de registro ao qual a imagem está associada.
  - **Id do objeto.** O ID da linha do registro ao qual a imagem está associada.
- 5 Execute um destes procedimentos:
  - Para excluir uma imagem, selecione Excluir no menu de nível de registro da imagem. Siga os prompts.
  - Para baixar uma imagem, selecione Baixar no menu de nível de registro da imagem. Siga os prompts.
  - Para substituir uma imagem, selecione Substituir no menu de nível de registro da imagem. Siga os prompts.
  - Para limitar as imagens exibidas na lista, clique no menu suspenso e altere a seleção.  
A lista suspensa contém listas padrão distribuídas com o aplicativo.
  - Para exportar uma lista, clique em Menu e selecione Exportar lista. Para obter mais informações, consulte Exportando registros nas listas (consulte [Exportando registros em listas](#) na página 155).
  - Para criar uma nova lista, clique em Criar nova lista. Para obter mais informações, consulte Trabalhando com listas. (consulte [Trabalhando com Listas](#) na página 135)

## Configurando scripts de avaliação

É possível configurar scripts de avaliação para ajudar os usuários a obedecerem processos consistentes durante a coleta de dados e a tomada de decisões. Os scripts de avaliação podem ser usados para qualificar leads, avaliar oportunidades, orientar as interações de atendimento ao cliente, pesquisar a satisfação do cliente, etc. As respostas de avaliação são pontuadas, recebem uma ponderação e são comparadas com um determinado limite para determinar o resultado apropriado ou o curso de ação.

Com o Oracle CRM On Demand, você pode configurar scripts de avaliação que permitirão que sua empresa:

- Capture informações de atividade de uma chamada de vendas, uma tarefa ou um compromisso.
- Conduzir pesquisas de satisfação com os clientes.
- Reunir respostas para planos comerciais.
- Automatize a qualificação de leads.
- Reunir respostas para objetivos.
- Avalie oportunidades (ao impor uma metodologia de vendas em sua empresa).
- Conduza pesquisas de satisfação do cliente para registros de contato e de solicitação de serviço.
- Use scripts da chamada para registros de solicitação de serviço.

Para aprender mais sobre scripts de avaliação ou obter instruções passo a passo para a criação de scripts de avaliação, consulte:

- [Sobre scripts de avaliação \(na página 2006\)](#)
- [Criando scripts de avaliação \(na página 2009\)](#)

### Sobre scripts de avaliação

Um *script de avaliação* é uma série de perguntas que ajuda os usuários a coletar dados de cliente. Os scripts de avaliação podem ser usados para qualificar leads, avaliar oportunidades, orientar as interações de serviço ao cliente, pesquisar a satisfação do cliente etc.

É possível pontuar as respostas do cliente, atribuir pesos diferentes às perguntas e definir limites para estabelecer decisões. Além disso, é possível mapear os campos usados durante a avaliação para o registro pai e, posteriormente, executar relatórios e análises com base nesses campos.

**Antes de começar:** para executar os procedimentos descritos neste tópico, sua função deve incluir o privilégio Gerenciar Conteúdo.

### Como os scripts de avaliação são usados?

O processo de utilização de um script de avaliação é o seguinte:

- 1 O usuário inicia um script de avaliação a partir de uma página de detalhe de registro. Os scripts de avaliação apropriados (determinados pelos valores de campo de registro especificados) são listados na página de detalhe de registro. O usuário pode pesquisar por outros scripts de avaliação, se necessário.
- 2 Ao passar pelas perguntas de avaliação, o usuário obtém informações cruciais sobre o cliente, como detalhes sobre a qualidade de um lead de vendas, e seleciona a resposta correta para cada pergunta a partir de uma lista suspensa de escolhas.
- 3 Com base nas respostas, uma pontuação é calculada automaticamente e o registro é atualizado. Por exemplo, um lead é classificado como qualificado ou rejeitado.
- 4 As respostas às perguntas são mapeadas como valores do campo no registro, de maneira que as respostas estejam facilmente acessíveis e disponíveis para relatórios.
- 5 As avaliações concluídas são armazenadas e podem ser acessadas em uma seção de registros relacionados do registro pai.

### Que tipo de script de avaliação deve ser criado?

Você pode configurar diversos tipos diferentes de scripts de avaliação. Cada tipo é adequado a uma tarefa específica. Use os tipos de scripts da seguinte forma:

- **Pesquisas de contas:** use esse tipo para conduzir pesquisas com clientes individuais.
- **Avaliação de atividade:** use este tipo para capturar informações importantes de contato e de chamada da conta.
- **Avaliação do plano de negócios:** use esse tipo para permitir que os representantes de vendas reúnam informações que ajudarão a determinar a eficácia dos planos de negócios.
- **Script de contato:** use esse tipo para conduzir pesquisas de satisfação do cliente com contatos individuais.
- **Lead - Qualificação:** use esse tipo para ajudar os representantes de vendas a identificar os leads qualificados. O uso de um script para essa tarefa reduz a necessidade de treinamento e reforça a qualificação consistente de lead.

**OBSERVAÇÃO:** Um script Qualificação de lead poderá falhar ao definir o campo Status do lead como Qualificado se determinados campos do lead não forem preenchidos. Para obter mais informações, consulte [Campos Obrigatórios para Qualificação de Lead \(na página 273\)](#).

- **Avaliação do objetivo:** use esse tipo para permitir que os representantes de vendas reúnam informações que ajudarão a determinar a eficácia dos objetivos.
- **Avaliação da oportunidade:** use esse tipo para incorporar metodologias de vendas e ajudar os representantes de vendas a avaliar as oportunidades, de maneira que eles possam ajustar suas estratégias de vendas à medida que aprimoram os negócios.
- **Solicitação de serviço-Script:** use esse tipo para ajudar os representantes de serviço a avaliarem as solicitações de serviço; por exemplo, para determinar a prioridade ou o caminho de escalação da solicitação. O uso de um script para essa tarefa reduz a necessidade de treinamento e promover o serviço consistente ao cliente.
- **Pesquisa de solicitação de serviço:** use esse tipo para conduzir pesquisas de satisfação do cliente (que são vinculadas a um evento de serviço específico).

Cada tipo de avaliação é vinculado a um tipo de registro correspondente: Compromisso, Chamada de vendas ou Tarefa; Conta, Plano de negócios; Contato; Lead; Objetivo; Oportunidade ou Solicitação de serviço. Se necessário, é possível criar várias avaliações de cada tipo e apresentar o script apropriado ao usuário. O script é baseado nos critérios de registro especificados.

### Processo de criação de scripts de avaliação

Você deve concluir diversas tarefas para definir um script de avaliação.

#### 1 Personalize os filtros do script de avaliação.

Os filtros permitem que você defina os critérios usados para identificar a avaliação adequada para uma tarefa, com base em valores do campo de registros especificados.

Por exemplo, um script de avaliação de qualificação de lead pode ser definido com os seguintes filtros:

- Nível da conta = Ouro
- Segmento = Grande
- Região = Oeste

Assim, quando um usuário inicia um script de avaliação a partir de um registro de lead com os valores correspondentes, o script de qualificação de lead correto é listado.

Todos os tipos de script de avaliação usam os mesmos quatro campos de filtro, cada um com uma lista de opções definida. Para personalizar os filtros, você deve:

- a Inserir os nomes de exibição do campo de filtro e os valores da lista de opções para cada tipo de registro para o qual você deseja criar um script de avaliação.  
Para obter mais informações, consulte [Criando scripts de avaliação \(na página 2009\)](#).
- b Adicione os campos de filtro às apresentações de página de cada tipo de registro para o qual você deseja criar um script de avaliação.

**2** Crie o script de avaliação:

- a** Insira os detalhes do script.
- b** Adicione critérios (perguntas) ao script.
- c** Adicione uma lista de respostas potenciais para cada pergunta.

Para obter mais informações sobre essas etapas, consulte [Criando scripts de avaliação \(na página 2009\)](#).

**3** Dê aos usuários acesso aos scripts:

- a** Para cada função do usuário que deve usar scripts de avaliação, configure a função do usuário e os perfis de acesso:
  - **Para criar avaliações.** Para que um usuário possa criar scripts de avaliação, você deve dar à função do usuário acesso ao tipo de registro Avaliação, o que significa que a configuração de nível de acesso para os perfis padrão de de acesso ao proprietário para a função do usuário deve ser definida ao menos como Leitura/Edição para o tipo de registro Avaliação. Além disso, as definições de acesso da função ao tipo de registro deve ter as caixas de seleção Possui acesso e Pode criar marcadas para o tipo de registro Avaliação.
  - **Para visualizar avaliações.** Para que um usuário possa visualizar os detalhes de uma avaliação, você deve dar à função do usuário acesso ao tipo de registro Avaliação, o que significa que a configuração de nível de acesso para os perfis padrão e de acesso ao proprietário para a função do usuário deve ser definidas ao menos como Somente leitura para o tipo de registro Avaliação. Além disso, as configurações de acesso de tipo de registro para a função devem ter as caixas de seleção Possui acesso e Pode ler todos os registros marcadas para o tipo de registro Avaliação.

Para obter mais informações sobre a configuração das funções do usuário, consulte [Adicionando funções \(na página 1499\)](#). Para obter mais informações sobre a configuração de perfis de acesso, consulte [Processo de configuração de perfis de acesso \(na página 1522\)](#).

- b** Para cada tipo de registro para o qual você criou scripts de avaliação, adicione a seção de script de avaliação apropriada às informações exibidas na página de detalhe do registro. Para obter mais informações sobre a personalização de apresentações de página, consulte [Personalizando apresentações de página estáticas \(consulte Customizing Static Page Layouts na página 1359\)](#).

**Exemplo de um script de avaliação**

Um script típico que um administrador de empresas pode configurar é um Lead - Script de qualificação, usado para determinar se o lead será qualificado ou rejeitado.

A tabela a seguir mostra os valores de exemplo que podem ser usados para esse script.

Campo de script	Valor de exemplo
Tipo	Lead - Qualificação
Valor limite da pontuação	50
Valor do resultado quando limite é atingido	Qualificado
Valor do resultado se o limite não é atingido	Desqualificado
Campo para o qual mapear valor do resultado	Descrição

A tabela a seguir mostra alguns exemplos de critérios para o Lead - Script de qualificação.

Critérios	Peso
Qual é o estado atual de seu orçamento?	50
O que orienta o cronograma deste projeto?	25
Para quando está planejada uma decisão?	25

Exemplos de respostas e pontuações para a pergunta "Qual é o estado atual de seu orçamento?" são mostrados na tabela a seguir.

Resposta	Pontuação
Orçamento aprovado	100
Orçamento rejeitado	0

A pontuação para cada critério é calculada multiplicando o peso do critério pela pontuação da resposta, onde o peso é uma porcentagem. Nesse exemplo, se um usuário escolher a resposta Orçamento aprovado, a pontuação para a pergunta é calculada da seguinte maneira:

$$(0.5 * 100) = 50$$

A pontuação total para o script é a soma das pontuações de todos os critérios. Se o resultado final do script atende ou excede os limites definidos no script, o valor do campo Descrição na página Leads - Detalhe é definido como Qualificado. Se a pontuação ficar abaixo do limite, o valor do campo é definido como Desqualificado.

As seguintes regras se aplicam quando as pontuações de avaliação são calculadas:

- Pontuações para perguntas individuais são arredondadas para a casa decimal única mais próxima.
- A pontuação geral da avaliação é arredondada para o número inteiro mais próximo.
- As regras de arredondamento são baseadas em regras matemáticas padrão. Assim, o valor decimal menor que 0,5 é arredondado para baixo, enquanto o valor decimal 0,5 ou maior é arredondado para cima.

## Criando scripts de avaliação

Para personalizar os filtros do script de avaliação e criar um script de avaliação, siga as etapas deste tópico.

### Antes de começar:

- Para executar este procedimento, sua função de usuário deve incluir os privilégios Gerenciar acesso de avaliações e Gerenciar conteúdo.
- Se necessário, personalize os campos e os valores da lista de opções que deseja usar como parte dos critérios de avaliação. Por exemplo, é possível adicionar campos personalizados para exibir informações coletadas durante a entrevista do cliente. Ao configurar o script, você pode mapear as respostas desses campos personalizados.
- Antes de começar a criar seus scripts de avaliação, consulte [Sobre Scripts de Avaliação \(na página 2006\)](#). Não esqueça de adicionar novos campos à apresentação de página desse registro. Para obter instruções, consulte Personalizando apresentações estáticas da página (consulte [Customizing Static Page Layouts](#) na página 1359).

**OBSERVAÇÃO:** não é possível traduzir os componentes dos scripts de avaliação diretamente no Oracle CRM On Demand. Se desejar usar um script de avaliação em mais de um idioma, crie uma versão de script em cada idioma.

Você pode usar os filtros do script de avaliação para identificar qual script é adequado para ser apresentado a um usuário para uma tarefa, com base nos critérios de registros especificados. O procedimento a seguir descreve como os filtros do script de avaliação são personalizados.

### **Para personalizar os filtros do script de avaliação (opcional)**

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2 Clique no link Personalização do aplicativo.
- 3 Em Configuração do tipo de registro, clique em Avaliação.
- 4 Clique em Configuração de campos da avaliação.
- 5 Clique em Editar e edite a coluna Nome de exibição de cada Filtro 1, 2, 3 e 4.
- 6 Para cada campo, clique em Editar lista de opções e configure os valores da lista de opções.

**DICA:** mantenha o valor padrão <Sem Valores> no início da lista de opções; a menos que deseje obrigar seus funcionários a selecionar algo na lista.

- 7 Salve o registro.
- 8 Para rotular esses campos novamente nas páginas de registro que seus funcionários usam, vá até a seção Configuração de campos de cada um dos tipos de registro com os quais você está executando os scripts de avaliação.

**OBSERVAÇÃO:** são exibidos nos outros registros os mesmos valores da lista de opções que você configurou para os Campos da avaliação. Porém, você pode personalizar o nome de exibição desses campos para cada tipo de registro.

### **Para criar um script de avaliação**

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2 Clique no link Gerenciamento de conteúdo.
- 3 Clique no link Scripts de avaliação.
- 4 Na página da Lista de avaliações, clique em Nova avaliação.
- 5 Na página Editar avaliação, preencha as informações.

A tabela a seguir descreve as informações dos campos de avaliações. Um administrador pode adicionar, rotular novamente ou excluir campos, portanto, os campos visualizados podem ser diferentes dos desta tabela.

Campo	Descrição
Nome	Limite de 50 caracteres. Use um nome descritivo que inclua o objetivo do script. Se os funcionários da sua empresa usarem diversos idiomas, inclua o idioma no nome do script.
Tipo	Determina o tipo de registro ao qual o script está vinculado. As opções disponíveis são: Pesquisa de contas, Avaliação da atividade, Avaliação do plano de negócios, Script de contato, Qualificação do contato, Qualificação de lead, Avaliação do objetivo, Avaliação da oportunidade, Solicitação de serviço - Script e Solicitação de serviço - Pesquisa.
Ativo	Somente scripts ativos ficam disponíveis aos usuários.

Campo	Descrição
Filtro 1, 2, 3, 4	Exibe o rótulo usado para a categoria de avaliação.
Valor limite da pontuação (1-100)	Usado para calcular o resultado dos scripts. Se a pontuação do script for igual a ou maior que o valor limite, o resultado foi atingido.
Campo para o qual mapear pontuação	Determina o campo que exibe a pontuação no registro pai.
Valor do resultado quando limite é atingido	(Opcional) Determina o valor a ser exibido se o resultado for atingido. Por exemplo, se o lead atender aos critérios da qualificação, o campo poderá exibir <i>Qualificado</i> .
Valor do resultado se o limite não é atingido	(Opcional) Determina o valor a ser exibido se o limite não for atingido. Por exemplo, se o lead não atender aos critérios de qualificação, este campo poderá exibir <i>Rejeitado</i> .
Campo para o qual mapear valor do resultado	(Opcional) Determina o campo que exibe o resultado no registro pai quando o script é concluído.
Caixa Remover comentários	Marque esta caixa de seleção para remover a possibilidade de adicionar comentários ao concluir uma avaliação. Se essa caixa de seleção estiver desmarcada, haverá uma caixa de comentários visível, e você poderá informar um comentário ao concluir uma avaliação.
Controle de resposta	Determina o controle que será usado para adicionar respostas aos critérios de avaliação. As opções são: Menu suspenso ou Botão de opção.

**OBSERVAÇÃO:** um script de avaliação deve estar ativo e ter pelo menos um critério definido antes de ser exibido na página de Detalhes do registro.

- 6 Clique em Salvar.
- 7 Na Página de detalhes da avaliação, na seção Critérios, clique em Nova ou Editar.
- 8 Na página de Critérios, preencha as informações.

A tabela a seguir descreve os campos preenchidos para os critérios.

Campo	Descrição
Ordem	Determina a sequência de perguntas apresentadas ao usuário durante a realização da avaliação.
Nome dos critérios	Um nome descritivo curto que resume a pergunta. O campo tem um limite de 20 caracteres.
Pergunta	Uma pergunta que o usuário responde. O campo tem um limite de 50 caracteres.
Peso	Uma porcentagem entre 0 e 100 para indicar a importância da pergunta.

Campo	Descrição
	A soma dos pesos de todas as perguntas deve ser igual a 100.
Mapa de respostas para o campo	Especifique um campo no registro pai para mapear a resposta da pergunta no campo Pergunta. O mapeamento das respostas para o registro pai torna os valores disponíveis para integração, relatório e listas.

- 9 Na Página de detalhes da avaliação, clique no nome de cada critério e no botão Novo ou Editar da seção Respostas.
- 10 Em cada página de Respostas, preencha as informações:

Campo	Descrição
Ordem	Determina a sequência de respostas apresentadas ao usuário durante a realização da avaliação.
Resposta	Informe uma resposta válida a ser selecionada pelo usuário para a pergunta. Limite de 30 caracteres.
Pontuação	O número de pontos associado à resposta. A pontuação da resposta selecionada é multiplicada pelo peso da pergunta associada para determinar a pontuação total da pergunta/resposta.

- 11 Salve suas alterações.

**OBSERVAÇÃO:** para cada função do usuário que deve usar os scripts de avaliação, configure a função do usuário para fornecer acesso aos scripts de avaliação. Para obter informações sobre as configurações necessárias para a função do usuário, consulte [Sobre scripts de avaliação \(na página 2006\)](#).

**DICA:** verifique se cada função tem uma apresentação de página com os novos campos adicionados para avaliação.

## Plug-ins do aplicativo

Este tópico fornece informações sobre como administrar plug-ins de aplicativo. O administrador da empresa deve ativar qualquer plug-in disponível para você. Se o título Plug-in do aplicativo não aparecer na página Administração, é porque nenhum plug-in foi ativado.

- Para obter informações sobre como configurar o Oracle Social Engagement and Monitoring, consulte [Configurando o Oracle Social Engagement and Monitoring \(na página 2012\)](#).
- Para obter informações sobre como configurar o Oracle Social Network, consulte [Configurando definições de integração do Oracle Social Network \(consulte Definindo as configurações de integração do Oracle Social Network na página 2014\)](#).
- Para obter informações sobre como configurar o Oracle Eloqua Engage, consulte [Configurando a Entrega de E-mail Usando o Oracle Eloqua Engage \(na página 2015\)](#).

## Configurando o Oracle Social Engagement and Monitoring

Como você pode usar o Oracle Social Engagement and Monitoring, deve configurar primeiro o recurso para ativar o Oracle CRM On Demand a fim de criar registros de solicitação de contato ou serviço baseados no monitoramento social.

**Observação:** Para configurar o Oracle Social Engagement and Monitoring, sua função deve ter o privilégio Gerenciar acesso ao Social Engagement and Monitoring. Para usar o Oracle Social Engagement and Monitoring, sua função deve ter o privilégio Integração do Social Engagement and Monitoring.

### **Para configurar o acesso a registro do Oracle Social Engagement and Monitoring**

- 1 Navegue para Administração e, depois, para Oracle Social Engagement and Monitoring.
- 2 Selecione as caixas de Contato e Solicitação de serviço, e clique em Salvar.

Para ativar os recursos de solicitação de serviço, o administrador da empresa deve adicionar os campos do Oracle Social Engagement and Monitoring à apresentação da página de solicitação de serviço da função. Para obter mais informações, leia Personalizando layouts de página estáticos (consulte [Customizing Static Page Layouts](#) na página 1359).

## **Processo de integração do Oracle Social Network ao Oracle CRM On Demand**

Se sua empresa usar o Oracle Social Network, será possível integrar o Oracle Social Network ao Oracle CRM On Demand. Depois que você integrar o Oracle Social Network ao Oracle CRM On Demand, os usuários da sua empresa poderão compartilhar as informações dos registros no Oracle CRM On Demand como objetos de rede social no Oracle Social Network.

**OBSERVAÇÃO:** Os usuários do Oracle Social Network que não forem usuários do Oracle CRM On Demand poderão acessar o objeto de rede social de um registro compartilhado no Oracle CRM On Demand se outro usuário adicioná-los aos objetos de rede social no Oracle Social Network. Da mesma forma, os usuários do Oracle CRM On Demand que não tiverem acesso a um registro específico no Oracle CRM On Demand poderão acessar o objeto de rede social desse registro no Oracle Social Network se outro usuário adicioná-los ao objeto de rede social no Oracle Social Network.

Para integrar o Oracle Social Network ao Oracle CRM On Demand, execute as seguintes tarefas:

- 1 Entre em contato com o Oracle CRM On Demand Customer Care e solicite a ativação do privilégio Gerenciar integração do Oracle Social Network para a função de administrador da sua empresa.  
Depois que o privilégio Gerenciar integração do Oracle Social Network for ativado pelo Oracle CRM On Demand Customer Care, o link do Oracle Social Network será disponibilizado na seção Plug-ins do aplicativo da página inicial de administração no Oracle CRM On Demand.
- 2 No Oracle CRM On Demand, defina as configurações de integração do Oracle Social Network, conforme descrito em [Definindo as configurações de integração do Oracle Social Network](#) (na página 2014).
- 3 Configure os layouts de página e as funções de usuário para permitir que os usuários utilizem a integração do Oracle Social Network, da seguinte maneira:
  - Adicione a seção de informações relacionadas Rede social aos layouts de página apropriados dos tipos de registro.
  - Ative o privilégio Integração do Oracle Social Network e disponibilize a guia Web social para as funções de usuário conforme necessário.

**OBSERVAÇÃO:** Os usuários que personalizaram um layout de página ao qual você adiciona a seção de informações relacionadas Rede social não veem a seção Rede social em seu layout de página por padrão. Para obter informações sobre como as apresentações de página personalizadas interagem com as apresentações de página das funções, consulte [Como as Apresentações de Informações Relacionadas Personalizadas Interagem com as Apresentações de Páginas para Funções](#) (consulte [Como as Apresentações das Informações Relacionadas Personalizadas Interagem com as Apresentações de Páginas para Funções](#) na página 1414). Para obter informações sobre como redefinir os layouts da página para o layout padrão, consulte [Redefinindo layouts de página personalizados](#) (consulte [Redefinindo apresentações de página personalizadas](#) na página 1526).

Para obter mais informações sobre a integração Oracle Social Network com Oracle CRM On Demand, consulte 1802518.1 (ID do artigo) em My Oracle Support.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- Personalizando apresentações de páginas estáticas (consulte [Customizing Static Page Layouts](#) na página 1359)
- [Adicionando Funções \(na página 1499\)](#)

## Definindo as configurações de integração do Oracle Social Network

Este tópico descreve como definir as configurações de integração do Oracle Social Network ao Oracle CRM On Demand. Como parte da configuração, especifique os tipos de registro que estarão disponíveis para compartilhamento no Oracle Social Network. Os seguintes tipos de registro no Oracle CRM On Demand podem ser compartilhados como objetos de rede social no Oracle Social Network:

- Conta
- Oportunidade
- Solicitação de Serviço

É possível disponibilizar um ou mais desses tipos de registro para compartilhamento no Oracle Social Network.

Você também especifica quais campos de cada tipo de registro serão passados para o Oracle Social Network. Para cada tipo de registro, é possível especificar um máximo de 10 campos do registro no Oracle Social Network e especificar a ordem em que os campos são exibidos.

**OBSERVAÇÃO:** Quando um registro é compartilhado no Oracle Social Network, um título é exibido no cabeçalho do objeto de rede social do registro no Oracle Social Network. O título que aparece no objeto de rede social no Oracle Social Network é o mesmo título do registro que aparece na página Detalhes do registro no Oracle CRM On Demand. O título não é contado como um dos 10 campos que podem ser selecionados para exibição no Oracle Social Network.

Para definir as configurações de integração do Oracle Social Network, conclua as etapas do procedimento a seguir. Esta tarefa é uma etapa de [Processo de integração do Oracle Social Network ao Oracle CRM On Demand \(na página 2013\)](#).

**Antes de começar.** Para realizar o procedimento a seguir, é necessário ter o privilégio Gerenciar integração do Oracle Social Network em sua função de usuário. Além disso, é necessário ter as seguintes informações:

- A URL para a instância do da empresa Oracle Social Network
- Um ID de usuário e uma senha de integração para o Oracle Social Network

### Para definir as configurações de integração do Oracle Social Network

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Plug-Ins do Aplicativo, clique em Oracle Social Network para abrir o assistente de Administração do Oracle Social Network.
- 3 No assistente de Administração do Oracle Social Network, na Etapa 1, Configuração geral, especifique as seguintes informações:
  - A URL da instância do Oracle Social Network da empresa
  - O ID de usuário de integração do Oracle Social Network
  - A senha de integração do Oracle Social Network
- 4 Na Etapa 2, Acesso ao tipo de registro, faça o seguinte para cada tipo de registro que você permitirá que os usuários compartilhem no Oracle Social Network:

- a Marque a caixa de seleção Ativar no OSN?.
  - b Clique em Configuração de campos para o tipo de registro e mova os campos que devem aparecer no objeto de rede social no Oracle Social Network da lista Campos disponíveis para a lista Campos selecionados. É possível selecionar um total de 10 campos.
  - c Na lista Campos selecionados, use as setas para cima e para baixo para organizar a ordem em que os campos aparecerão no objeto de rede social no Oracle Social Network.  
Os campos são mostrados em duas colunas no objeto de rede social no Oracle Social Network. O primeiro campo da lista Campos selecionados aparece na parte superior esquerda do objeto de rede social, o segundo campo aparece na parte superior direita, o terceiro campo aparece abaixo do primeiro campo à esquerda do registro e assim por diante.
- 5 Quando você terminar de configurar o acesso ao tipo de registro e os campos de cada tipo de registro, clique em Concluir para salvar as alterações.

**OBSERVAÇÃO:** Depois que você definir as configurações de integração do Oracle Social Network, a seção de informações relacionadas Rede social será disponibilizada para cada tipo de registro que você ativou para integração ao Oracle Social Network. É possível adicionar a seção Rede social aos layouts da página do tipo de registro conforme necessário. Por padrão, a seção Rede social não é adicionada a nenhum layout de página.

## Configurando a entrega de e-mail usando o Oracle Eloqua Engage

É possível configurar o Oracle CRM On Demand para enviar e-mails de marketing aos contatos do cliente e leads usando Oracle Eloqua Marketing Cloud Service e seu produto add-on, Oracle Eloqua Engage. Depois de concluir essa configuração, os usuários do Oracle CRM On Demand poderão criar esses e-mails de um modelo de e-mail criado para os contatos de seus clientes. Esses usuários podem enviar e-mails aos contatos individuais ou leads de uma página de Detalhes ou para uma lista de contatos ou leads de uma página da Lista, se você tiver configurado a definição Permitir o envio de e-mails de listas do Engage. Todos os e-mails enviados são registrados, atividades como abertura e envio de e-mails e cliques são controlados no Oracle Eloqua Engage. Para obter informações sobre o Oracle Eloqua Engage, consulte o site do [Oracle Eloqua Marketing Cloud Service](#). Para obter informações sobre como enviar e-mails, consulte Enviando E-mails de Marketing Usando o Oracle Eloqua Engage (consulte [Enviando E-mails de Marketing Através do Oracle Eloqua Engage](#) na página 329).

**OBSERVAÇÃO:** Sua empresa deve adquirir as licenças necessárias para usar o Oracle Eloqua Marketing Cloud Service e o Oracle Eloqua Engage. O Oracle Eloqua Marketing Cloud Service e o Oracle Eloqua Engage são produtos licenciados separadamente do Oracle CRM On Demand.

**Antes de começar.** É necessário ter uma instância do Oracle Eloqua Marketing Cloud Service e do Oracle Eloqua Engage disponível que você possa configurar para sua empresa. Além disso, sua função de usuário deve incluir os seguintes privilégios:

- Integração do Oracle Eloqua Marketing Cloud Service
- Gerenciar a integração do Oracle Eloqua Marketing Cloud Service

Se esses privilégios não forem ativados para a função do administrador, entre em contato com o Oracle CRM On Demand Customer Care.

### *Para configurar a entrega de e-mail usando o Oracle Eloqua Engage*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2 Na seção Plug-in do aplicativo, clique no link do Oracle Eloqua Marketing Cloud Service.

**OBSERVAÇÃO:** se sua função não incluir o privilégio Gerenciar integração do Oracle Eloqua Marketing Cloud Service, o link correspondente não estará disponível na página inicial de administração.

- 3 Na página Administração da integração do Oracle Eloqua Marketing Cloud Service, em Opções do Engage, configure as seguintes caixas ou campos conforme necessário.

Campo	Descrição
URL do Engage	A URL da sua instância do Oracle Eloqua Marketing Cloud Service e do Oracle Eloqua Engage, por exemplo:  https://secure.eloqua.com  Obtenha essa URL durante o processo de implementação do Oracle Eloqua Marketing Cloud Service.
Permitir o envio de e-mails do Engage a partir das Listas	Selecione este campo se você quiser que o Oracle CRM On Demand envie e-mails para uma lista de contatos de cliente usando o Oracle Eloqua Engage.

4 Clique em Salvar.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas sobre e-mails de marketing:

- Enviando E-mails de Marketing Usando o Oracle Eloqua Engage (consulte [Enviando E-mails de Marketing Através do Oracle Eloqua Engage](#) na página 329)
- [Site do Oracle Eloqua Marketing Cloud Service](#)

## Gestão do setor de saúde

Usando o link global Administração e a seção Gestão do setor de saúde da página inicial Administração, você pode realizar as seguintes tarefas:

- Gerencie e exclua modelos de chamada inteligentes. Para obter mais informações, consulte [Gerenciando chamadas inteligentes \(na página 2016\)](#).
- Definir preferências relacionadas a Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Para obter mais informações, consulte [Definição de preferências relacionadas às ciências biológicas \(na página 2020\)](#).
- Designe quais contatos devem receber uma amostra. Para obter mais informações, consulte [Autorizando contatos para receber amostras \(na página 2023\)](#).
- Configure o envio automático das transações de amostra usando workflows. Para obter mais informações, consulte [Configurando o envio automático das transações de amostra \(na página 2024\)](#).

### Gerenciando chamadas inteligentes

Você pode gerenciar chamadas inteligentes se sua função do usuário tiver o nível de acesso apropriado para o tipo de registro de Chamada inteligente (acesso Padrão ou de Proprietário). Você pode revisar, editar e atualizar os detalhes e os itens de linha anexados a uma chamada inteligente na página Gerenciar modelos de chamada inteligente. Após a edição, o modelo de chamada inteligente revisado pode ser aplicado, conforme necessário, e salvo como modelo público ou privado.

#### Restrições que se aplicam às chamadas inteligentes

Se você estiver usando chamadas inteligentes, esteja a par das seguintes restrições:

- O Oracle CRM On Demand não suporta a filtragem de alocação de produtos para chamadas inteligentes. Se você ativar a filtragem de alocação usando a configuração Selecionar Ativar filtragem de seleção de produto por alocação de representante de vendas, as regras de filtragem de alocação não serão respeitadas em nenhum modelo de chamada inteligente salvo. Se os representantes de vendas usarem esses modelos, eles não serão limitados a acessar somente os produtos alocados quando usarem as seções de informações relacionadas a chamadas, como Produtos detalhados, Itens promocionais entregues ou Amostras entregues.

- As chamadas inteligentes não suportam a filtragem de alocação de amostra da seção de informações relacionadas Amostras entregues em uma página Detalhes da chamada. Por exemplo, o seletor de produtos de Amostras entregues exibe somente os produtos alocados para o usuário do tipo Amostra e para o tipo de alocação Alocação de amostra. Entretanto, quando essas informações de chamada forem salvas como um modelo de chamada inteligente, o seletor de produtos de Amostras entregues exibirá todos os produtos dos tipos Amostra e Item promocional, e os tipos de alocação Alocação de amostra e Alocação do item promocional.
- Em uma página Detalhes da chamada inteligente, não será possível editar o registro existente Produtos detalhados usando o link Produto na seção de informações relacionadas Produtos detalhados, porque clicar no link Produto para edição em linha resultará em uma exceção. Para editar um registro existente Produtos detalhados em uma página Detalhes da chamada inteligente, clique no botão Editar do registro em vez de usar o link Produto do registro.
- As regras de bloqueio de produtos não se aplicam aos modelos de chamada inteligente. Para obter mais informações, consulte [Sobre bloqueio de produtos e modelos de chamada inteligente \(na página 699\)](#).

**OBSERVAÇÃO:** você não pode duplicar modelos de chamadas inteligentes. Cada modelo de chamada inteligente deve ser exclusivo.

### **Para gerenciar chamadas inteligentes**

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2 Clique no link Gerenciamento de chamadas inteligentes.
- 3 Na página Gerenciar modelos de chamada inteligente:
  - Para revisar a chamada inteligente, clique no link da coluna Assunto.
  - Para excluir a chamada inteligente, clique em Excluir na linha adequada.
  - Para editar os detalhes de uma chamada inteligente, clique em Editar na linha adequada.  
Para obter informações sobre os campos na página Edição de chamada, consulte [Rastreamento de visitas \(Chamadas de vendas\) para clientes \(na página 225\)](#).
  - Para editar um item de linha de chamada inteligente, clique no link na coluna Assunto, vá para a seção apropriada na página Detalhes da chamada inteligente e clique em Editar, próximo ao item de linha adequado.
  - Para excluir um item de linha de chamada inteligente, clique no link na coluna Assunto, vá para a seção apropriada na página Detalhes da chamada inteligente e clique em Excluir, próximo ao item de linha adequado.
  - Para adicionar um novo item de linha à chamada inteligente, clique no link da coluna Assunto.  
Para obter mais informações sobre como adicionar itens de linha a uma chamada inteligente, consulte as tarefas a seguir:
  - Os modelos de chamadas inteligentes podem ser aplicados da forma normal e salvos como modelos públicos ou privados, conforme descrito nas tarefas a seguir [Rastreamento de visitas \(Chamadas de vendas\) para clientes \(na página 225\)](#):
    - Para rastrear uma visita (chamada de vendas) para um cliente
    - Para salvar as informações da chamada como um modelo
- 4 Na página Gerenciar modelos de chamada inteligente, clique no botão Menu.  
A tabela a seguir descreve as tarefas que podem ser realizadas com o botão Menu da página Gerenciar modelos de chamadas inteligentes.

Para fazer isto	Siga estas etapas
Livro de atrib. de lote	Na barra de título Gerenciar modelos de chamada inteligente, clique em Menu e selecione Livro de atrib. de lote. Conclua as etapas descritas em <a href="#">Atribuindo registros a livros (na página 1564)</a> .
Refinar lista	Na barra de título Gerenciar modelos de chamada inteligente, clique em Menu e selecione Refinar lista. Conclua as etapas descritas em Criando e refinando listas (consulte <a href="#">Creating and Refining Lists</a> na página 140).
Salvar lista	Na barra de título Gerenciar modelos de chamada inteligente, clique em Menu e selecione Salvar lista.
Mostrar filtro de lista	Na barra de título Gerenciar modelos de chamada inteligente, clique em Menu e selecione Mostrar filtro de lista. Conclua as etapas descritas na <a href="#">página Exibir lista (na página 152)</a> .
Gerenciar listas	Na barra de título Gerenciar modelos de chamada inteligente, clique em Menu e selecione Gerenciar listas. Conclua as etapas da tarefa necessária descritas na <a href="#">página Gerenciar listas (na página 151)</a> .
Criar novas listas	Na barra de título Gerenciar modelos de chamada inteligente, clique em Menu e selecione Criar novas listas. Conclua as etapas descritas em Criando e refinando listas (consulte <a href="#">Creating and Refining Lists</a> na página 140).

O procedimento a seguir descreve como vincular informações detalhadas do produto a um registro de chamada inteligente.

### ***Para vincular informações detalhadas do produto a um registro de chamada inteligente***

- 1 Na página Detalhes da chamada inteligente, role até a seção Produtos detalhados e clique em Novo.  
**OBSERVAÇÃO:** se a seção Produtos detalhados não estiver visível na página Detalhes da chamada inteligente, clique no link Editar apresentação no canto superior direito da página e adicione a seção Produtos detalhados à sua apresentação de página. Se a seção não estiver disponível para ser adicionada à apresentação da página, entre em contato com o administrador da empresa.
- 2 Na página Produto detalhado - Edição, especifique as informações necessárias.  
Para obter mais informações sobre os campos na página Edição detalhada do produto, consulte a seguinte tarefa em [Rastreamento de visitas \(Chamadas de vendas\) para clientes \(na página 225\)](#): Para vincular informações detalhadas do produto a um registro de chamada.
- 3 Salve o registro.

Repita estas etapas, conforme necessário, para adicionar mais itens de linha de Produto detalhado ao registro de chamada inteligente.

O procedimento a seguir descreve como vincular informações de amostras entregues a um registro de chamada inteligente.

### ***Para vincular informações de amostras entregues a um registro de chamada inteligente***

- 1 Na página Detalhes da chamada inteligente, role até a seção Amostras entregues e clique em Novo.

**OBSERVAÇÃO:** Se a seção Amostras entregues não estiver visível na página Detalhes da chamada inteligente, clique no link Editar apresentação no canto superior direito da página e adicione a seção Amostras entregues à sua apresentação de página. Se a seção não estiver disponível para ser adicionada à apresentação da página, entre em contato com o administrador da empresa.

- 2 Na página Amostras entregues - Edição, especifique as informações necessárias.

Para obter informações sobre os campos da página Edição de amostras entregues, consulte a seguinte tarefa em Rastreamento de visitas (Chamadas de vendas) para clientes (consulte [Rastreamento de visitas \(chamadas de vendas\) para clientes](#) na página 225): Para vincular informações de amostras entregues a um registro de chamada.

- 3 Salve o registro.

Repita estas etapas, conforme necessário, para adicionar mais itens de linha de Amostras entregues ao registro de chamada inteligente. Para obter informações adicionais sobre amostras entregues, consulte [Entregando amostras durante uma chamada de vendas \(na página 601\)](#).

O procedimento a seguir descreve como vincular itens promocionais, itens educacionais ou outros itens de marketing a um registro de chamada inteligente.

#### ***Para vincular itens promocionais, itens educacionais ou outros itens de marketing a um registro de chamada inteligente***

- 1 Na página Detalhes da chamada inteligente, role até a seção Itens promocionais entregues e clique em Novo.

**OBSERVAÇÃO:** se a seção Itens promocionais não estiver visível na página Detalhes da chamada inteligente, clique no link Editar apresentação no canto superior direito da página e adicione a seção Itens promocionais à sua apresentação de página. Se a seção não estiver disponível para ser adicionada à apresentação da página, entre em contato com o administrador da empresa.

- 2 Na página de edição de item promocional entregue, especifique as informações obrigatórias.

Para obter mais informações sobre os campos da página Edição de item promocional entregue, consulte a seguinte tarefa em [Rastreamento de visitas \(Chamadas de vendas\) para clientes \(na página 225\)](#): Para vincular itens promocionais, itens educacionais ou outros itens de marketing a um registro de chamada.

- 3 Salve o registro.

Repita estas etapas, conforme necessário, para adicionar mais itens de linha de Itens promocionais ao registro de chamada inteligente.

O procedimento a seguir descreve como vincular informações do livro a um registro de chamada inteligente.

#### ***Para vincular informações do livro a um registro de chamada inteligente***

- 1 Na página Detalhes da chamada inteligente, role até a seção Livros e clique em Novo.

**OBSERVAÇÃO:** se a seção Livros não estiver visível na página Detalhes da chamada inteligente, clique no link Editar apresentação no canto superior direito da página e adicione a seção Livros à sua apresentação de página. Se a seção não estiver disponível para ser adicionada à apresentação da página, entre em contato com o administrador da empresa.

- 2 Na página Livros, insira as informações necessárias.

Para obter mais informações sobre os campos da página Livros - Edição, consulte [Campos do livro \(na página 1567\)](#).

- 3 Salve o registro.

Repita estas etapas, conforme necessário, para adicionar mais itens de linha de Livro no registro de chamada inteligente.

## Definição de preferências relacionadas às ciências biológicas

Como administrador, você pode configurar as seguintes preferências para Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition na página Preferências relacionadas a ciências biológicas:

- Preferências de ciências biológicas:
  - Gerar histórico da atividade de chamadas
  - Permitir o envio de chamadas futuras e amostras de transação
- Definir preferências relacionadas a amostras:
  - Número de vezes que um contato pode receber amostras
  - Ativar filtragem da seleção de produto por alocação de representante de vendas
  - Ativar a validação de licença de estado do contato
  - Ativar validação de assinatura

É possível atualizar as preferências relacionadas a Ciências biológicas clicando em Editar na página de Preferências relacionadas a ciências biológicas e salvar as atualizações, ou usando a edição em linha para atualizar as preferências individuais.

**Antes de começar:** sua função deve incluir o privilégio Gerenciar acesso à indústria farmacêutica para definir as preferências de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

### **Para definir preferências relacionadas a Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition**

- 1 Navegue até a página de administração Preferências relacionadas às ciências biológicas clicando em Administração, Outras ciências biológicas relacionadas (na seção Gerenciamento de ciências biológicas) e, em seguida, clique em Preferências relacionadas às ciências biológicas.
- 2 Defina as seguintes preferências, conforme necessário:

Na seção Preferências de ciências biológicas:

- Gerar histórico da atividade de chamadas  
Selecione esta definição para gerar os dados de interação-histórico da atividade de chamadas para utilizar e exibir no aplicativo Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales.

**OBSERVAÇÃO:** Escolha esta definição apenas se você for um usuário licenciado do aplicativo Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales.

- Permitir o envio de chamadas futuras e amostras de transação  
Selecione esta configuração para permitir que os usuários enviem chamadas e amostras de transação que tenham data no futuro.

**OBSERVAÇÃO:** Escolha esta definição apenas se você for um usuário licenciado do aplicativo Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales.

Na seção Definir preferências relacionadas a amostras:

- Número de vezes que um contato pode receber amostras  
Para obter informações sobre como definir essa preferência, consulte [Definindo o número máximo de vezes em que os contatos podem receber amostras sem uma licença de estado válida \(na página 2021\)](#).
- Ativar filtragem da seleção de produto por alocação de representante de vendas  
Para obter informações sobre como definir essa preferência, consulte [Configurando a filtragem de lista de opções com base nos registros de alocação de um representante de vendas \(na página 2022\)](#).
- Ativar a validação de licença de estado do contato  
Selecione essa configuração para o Oracle CRM On Demand verificar a validade da licença de estado do contato para todas as chamadas com endereço nos EUA, quando um representante de vendas da área

farmacêutica enviar amostras de produtos a serem entregues a um médico ou outro profissional de saúde. Se essa configuração for selecionada, o Oracle CRM On Demand valida o seguinte:

- O estado especificado no endereço da chamada é igual ao estado especificado na licença de estado do contato.
- A data da chamada ocorre no período ativo da licença de estado, ou seja, a validade da licença de estado não pode ocorrer antes da data da chamada. Se a data não for especificada na licença de estado do contato, o Oracle CRM On Demand pressupõe que a licença de estado está válida e ativa.

Essas verificações de validação aplicam-se apenas a entregas de amostra do produto e não a outras atividades relacionadas, como detalhamento de produtos ou entrega de itens promocionais, e aplica-se a todos os tipos de chamadas: chamadas de contas, chamadas de participantes e chamadas de contatos. Se o Oracle CRM On Demand determinar que a licença de estado não é válida, o Oracle CRM On Demand emite uma mensagem de erro e evita a entrega da amostra. Para dar continuidade à entrega da amostra, o representante deve adicionar uma licença médica de estado válida para a chamada.

- **Ativar validação de assinatura**

Selecione essa configuração para o Oracle CRM On Demand verificar se existe um registro de assinatura quando um representante de vendas tentar entregar amostras do produto durante uma chamada do cliente, usando o botão Enviar na página de Detalhes da chamada. Se nenhum registro de assinatura estiver associado à chamada e o valor da Quantidade for um valor positivo nas seções de informações relacionadas Amostras disponíveis para entrega ou Amostras entregues na página de Detalhes da chamada, o Oracle CRM On Demand exibe uma mensagem de erro e não dá continuidade ao processamento de chamadas quando o representante de vendas envia a chamada. Para dar continuidade ao processamento de chamadas e permitir que o representante entregue amostras de produtos, o representante deve adicionar o registro de assinatura ao contato com o registro de chamadas antes de reenviar a chamada.

### **Definindo o número máximo de vezes em que os contatos podem receber amostras sem uma licença de estado válida**

Os administradores podem definir o número máximo de vezes que um contato que não tenha uma licença de estado válido pode receber uma amostra. Essa configuração é definida no nível global e se aplica a toda a organização. A configuração da definição garante o seguinte:

- Os representantes de vendas no campo não poderão exceder o número máximo especificado de vezes em que os contatos sem uma licença de estado válida podem receber amostras.
- Ao migrar para um estado diferente, o contato pode receber uma amostra enquanto aguarda uma licença de estado válida. Normalmente, os contatos devem aguardar alguns dias para receberem uma licença válida ao migrarem para um estado diferente.

**Antes de começar.** Para definir o número de vezes máximo em que os contatos podem receber amostras sem uma licença de estado válida, a função de usuário deve incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas.

### ***Para definir o número máximo de vezes em que os contatos podem receber amostras sem uma licença de estado válida***

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Gestão do setor de saúde, clique no link Outras ciências biológicas relacionadas.
- 3 Na página Preferências relacionadas a ciências biológicas, clique no link Preferências relacionadas a ciências biológicas.
- 4 Informe um valor no campo Número de vezes em que um contato pode receber uma amostra.

O valor padrão no campo é -1, que indica que o número máximo de vezes em que os contatos podem receber amostras sem uma licença de estado válida não foi definido e não haverá impacto sobre o

comportamento atual. A configuração do valor no campo como qualquer número negativo terá o mesmo efeito.

A configuração do valor no campo como um número maior que zero indica que você está definindo o número máximo de vezes em que os contatos podem receber amostras sem uma licença de estado válida e o impacto sobre o comportamento é o seguinte:

- Os representantes de vendas poderão enviar amostras para contatos que estejam aguardando uma licença de estado válida x número de vezes, em que x é o valor no campo, desde que o status da licença esteja inativo ou não seja nulo, além da licença não ter expirado.

**OBSERVAÇÃO:** Para distribuir amostras a um contato, esse tipo de contato (por exemplo, médico, farmacêutico, profissional de enfermagem, doutor) deve ter autorização para receber e assinar amostras. Para obter mais informações, consulte [Autorizando contatos para receber amostras \(consulte Autorizando contatos a receberem amostras na página 2023\)](#).

- Se migrar para um estado diferente, o contato poderá receber uma amostra x número de vezes enquanto aguarda uma licença de estado válida, em que x é o valor no campo. Para obter mais informações, consulte [Campos de licença de estado do contato \(consulte Campos de licença de estado do contato na página 573\)](#).

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas sobre gerenciamento de amostras:

- [Autorizando contatos a receberem amostras \(consulte Autorizando contatos a receberem amostras na página 2023\)](#)
- [Transações de Amostra \(na página 592\)](#)
- [Gerenciando Transações de Amostra \(na página 595\)](#)
- [Campos de Transação de Amostra \(na página 624\)](#)

### Configurando a filtragem de lista de opções com base nos registros de alocação de um representante de vendas

Os administradores podem ativar a filtragem de listas de opções para os itens do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition, como detalhes do produto, itens promocionais, amostras enviadas, planos de mensagem e solicitações de amostra. Quando esta filtragem estiver configurada, o Oracle CRM On Demand filtrará os seguintes itens de lista de opções exibidos durante uma chamada do cliente (chamada do contato, chamada da conta ou chamada do participante) por um representante de venda farmacêutico. Dependendo dos registros de alocação do representante de vendas, o Oracle CRM On Demand aplica a filtragem aos itens da lista de opções, da seguinte maneira:

- Os produtos que o representante de vendas pode detalhar
- As amostras que o representante de vendas pode enviar
- Os itens promocionais que o representante de vendas pode enviar
- As amostras que o representante de vendas pode solicitar a um cliente

Se a filtragem não estiver configurada, o Oracle CRM On Demand não filtrará essas listas de opções usando os registros de alocação do representante de vendas.

**Antes de começar.** Para ativar a filtragem das listas de opções, sua função de usuário deve incluir os privilégios Gerenciar acesso farmacêutico e Gerenciar empresa.

### ***Para ativar a filtragem de lista de opções com base nos registros de alocação de um representante de vendas***

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Gestão do setor de saúde, clique no link Outras ciências biológicas relacionadas.

- 3 Na página Preferências relacionadas a ciências biológicas, clique no link Preferências relacionadas a ciências biológicas.
- 4 Selecione Ativar filtragem da seleção de produto por alocação de representante de vendas. Por padrão, essa configuração não é selecionada.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Entregando amostras durante uma chamada de vendas \(na página 601\)](#)
- [Alocações \(na página 632\)](#)
- [Vinculando informações detalhadas do produto a chamadas \(na página 606\)](#)
- [Vinculando informações de amostras entregues a chamadas \(na página 610\)](#)
- [Vinculando informações do item promocional a chamadas \(na página 613\)](#)
- [Vinculando informações da solicitação de amostra a chamadas \(na página 615\)](#)

## Autorizando contatos a receberem amostras

Os representantes de vendas não podem distribuir amostras a nenhum contato. Eles só podem distribuir amostras para contatos com autorização para receberem e assinarem amostras. Os administradores controlam a possibilidade designando quais tipos de contato podem receber amostras. Se um representante de vendas tentar distribuir amostras a um contato sem autorização para receber e assinar amostras, uma mensagem de erro semelhante à seguinte será exibida: Não é possível enviar a amostra para o contato.

**Antes de começar.** Para autorizar contatos a receberem amostras, você deve primeiro criar um campo personalizado chamado lista de opções A receber amostra do tipo e com os valores Sim e Não.

### Para autorizar contatos a receberem amostras

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Personalização do aplicativo, clique em Personalização do aplicativo.
- 3 Na seção Configuração do tipo de registro, clique no link Contato.
- 4 Na seção Listas de opções em cascata, clique no link Lista de opções em cascata do contato.
- 5 Na página Listas de opções em cascata dos contatos, clique em Edita próximo à definição da lista de opções em cascata a seguir.

Lista de opções pai	Lista de opções relacionada
Tipo de Contato	Pode receber amostra

- 6 Vá até a Etapa 2 do Assistente de listas de opções em cascata e defina o Valor exibido da lista de opções relacionada como Não para cada contato (ou Valor disponível da lista de opções pai) que você não deseja autorizar para receber ou assinar amostras.

**OBSERVAÇÃO:** O Valor exibido da lista de opções relacionada (Valor disponível da lista de opções pai) é definido como Sim por padrão, que significa que todos os contatos podem receber amostras por padrão.

Por exemplo, na seguinte tabela, os seguintes contatos têm autorização para receber e assinar amostras: Executivo hospitalar, Técnico laboratorial, Profissional de enfermagem, Farmacêutico e Médico.

Valor disponível da lista de opções pai	Valor exibido da lista de opções relacionada
Clientes potenciais	Não
Cliente	Não

Valor disponível da lista de opções pai	Valor exibido da lista de opções relacionada
Parceiro	Não
Executivo hospitalar	Sim
Técnico laboratorial	Sim
Profissional de enfermagem	Sim
Farmacêutico	Sim
Médico	Sim
Investigador médico	Não
Enfermeiro de pesquisa	Não
Farmacêutico de pesquisa	Não
Técnico laboratorial de pesquisa	Não

Para obter mais informações sobre as listas de opções em cascata, consulte [Definindo listas de opções em cascata \(na página 1386\)](#).

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas sobre gerenciamento de amostras:

- [Definindo o número máximo de vezes em que os contatos podem ser exemplificados sem uma licença de estado válida \(consulte \[Definindo o número máximo de vezes em que os contatos podem receber amostras sem uma licença de estado válida\]\(#\) na página 2021\)](#)
- [Transações de Amostra \(na página 592\)](#)
- [Gerenciando Transações de Amostra \(na página 595\)](#)
- [Campos de Transação de Amostra \(na página 624\)](#)

## Configurando o envio automático das transações de amostra

Este tópico descreve como usar a funcionalidade do workflow no Oracle CRM On Demand para enviar automaticamente transações de amostra para processamento.

**Antes de começar.** Consulte as informações em [Envio automático das transações de amostra \(na página 2026\)](#).

### Para configurar o envio automático das transações de amostra

- 1 Determine quais campos nas transações de amostra você usará na condição nas regras do workflow. Por exemplo, é possível que você decida usar a configuração em um campo da caixa de seleção no tipo de registro da transação de amostra como critério para determinar se um registro deverá ser enviado. Na regra do workflow, é possível especificar que, se a caixa de seleção estiver selecionada em um registro, o workflow enviará o registro. É possível usar um campo da caixa de seleção existente ou configurar um campo da caixa de seleção personalizado e fornecê-lo um nome, como Mark for Submit (Marcar para envio). Para obter mais informações sobre a configuração dos campos personalizados, consulte as seções no Gerenciamento de

campo e gerenciamento de apresentação de página na tabela na Página de personalização do aplicativo do tipo de registro (consulte [Página Personalização da aplicação do tipo de registro](#) na página 1286).

- 2 Configure as regras de workflow necessárias para o tipo de registro Transação de amostra.

É possível configurar quantas regras do workflow desejar. É provável que você deseje configurar uma regra do workflow com o evento de acionamento Quando registro modificado salvo para enviar automaticamente os registros da transação de amostra que são modificados.

**OBSERVAÇÃO:** ao configurar a regra do workflow, também é necessário incluir uma condição para verificar se o campo Status estará definido como um valor de *Em andamento*. Esta condição é obrigatória para quando a ação Enviar for executada com êxito, a ação alterará o campo Status do registro da Transação de amostra, que é uma ação de modificação que chama este workflow novamente.

Consta a seguir um exemplo de condição da regra mínima:

```
[<bMark_for_Submit_ITAG>]="Y" AND [<TransactionStatus>]="Em andamento" AND ExcludeChannel("Online")
```

Neste exemplo, Marcar para envio é um campo personalizado e ExcludeChannel é uma condição opcional que permite a você restringir o gatilho para que o workflow se torne ativo somente em uma importação, e não quando o botão Enviar chamada for usado na IU. Se você receber algum erro quando essa ação de workflow for acionada, consulte [Exibindo instâncias de erro no Monitor de erro de workflow \(na página 1670\)](#).

Para obter informações sobre a configuração das regras de workflow, consulte Criando regras de workflow (consulte [Creating Workflow Rules](#) na página 1627).

- 3 Em cada uma das regras de workflow, especifique a condição que deve ser atendida para que as ações no workflow sejam executadas.

Por exemplo, é possível especificar que, se um determinado campo da caixa de seleção no registro for selecionado, as ações na regra do workflow deverão ser executadas.

**OBSERVAÇÃO:** se você deseja impedir que as regras do workflow enviem os registros criados ou atualizados por meio da interface do usuário, deverá configurar a restrição necessária nas condições nas regras do workflow. Para obter mais informações, consulte [Restringindo regras de workflow a funções ou canais específicos \(consulte Restringindo regras de workflow a regras ou canais específicos na página 1644\)](#).

- 4 Crie a ação de workflow Enviar necessária em cada uma das regras de workflow.

Para obter mais informações sobre a ação do workflow Enviar, consulte as informações nas ações do workflow para Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition em [Ações do workflow \(consulte Sobre ações de workflow na página 1615\)](#).

**OBSERVAÇÃO:** A ação Enviar deve ser precedida por uma ação Aguardar com um valor de espera diferente de zero. O uso de um valor de espera diferente de zero processa a ação do workflow como uma ação assíncrona. Uma ação assíncrona é recomendada para desempenho geral do aplicativo, especialmente se você estiver importando e enviando um conjunto grande de registros de amostra de transação.

**OBSERVAÇÃO:** os nomes de campos independentes de idioma e a sintaxe de nome de campo usada em qualquer expressão de exemplo neste tópico são os nomes de campo e a sintaxe do nome de campo que foram usados no Expression Builder nas versões anteriores à Versão 29 do Service Pack 1. Esses exemplos ainda são válidos. No entanto, se você selecionar os campos correspondentes de uma expressão na lista de Campos no Expression Builder na Versão 29 do Service Pack 1 ou posterior, os nome de campos e a sintaxe dos nomes de campos serão diferentes daquelas mostradas nos exemplos. É recomendado que você sempre selecione os campos das suas expressões na lista de Campos no Expression Builder para que os nomes de campos e a sintaxe dos nomes de campos estejam sempre corretas. Para obter mais informações sobre os nomes de campos e a sintaxe nos nomes de campos nas expressões, consulte [Sobre expressões \(consulte About Expressions na página 2033\)](#).

## Envio automático das transações de amostra

É possível configurar as regras do workflow para enviar automaticamente transações de amostra para que não tenha de abrir cada registro individualmente para enviar transações de amostra. O uso das regras de workflow para enviar um conjunto de registros da transação de amostra será útil se você deseja enviar simultaneamente um conjunto de registros que cria ou atualiza por meio dos serviços Web ou do Assistente de importação. Por exemplo, quando você envia um novo estoque do depósito para os representantes de vendas, poderá desejar criar um grande número de transações de amostra do tipo Transferência externa por meio do Assistente de importação e enviá-las.

É possível configurar uma regra de workflow que será acionada sempre que um registro da transação de amostra for atualizado, e uma ação de workflow na regra que envia o registro automaticamente se um campo no registro for configurado para um valor especificado na condição na regra de workflow. Por exemplo, é possível:

- 1 Importar um conjunto de registros da transação de amostra.
- 2 Importe os registros do item de transação para as transações de amostra importadas na etapa 1.
- 3 Reimporte o conjunto de registros da transação de amostra da etapa 1 com o campo de acionamento configurado para o valor de acionamento de envio, por exemplo, Mark for Submit (Marcar para envio) definido como S.

**OBSERVAÇÃO:** importe todos os itens da transação de amostra correspondente antes de enviar as transações de amostra usando a regra de workflow.

Se você deseja impedir que as regras do workflow enviem os registros criados ou atualizados por meio da interface do usuário, deverá configurar a restrição necessária nas condições nas regras do workflow. Para obter mais informações, consulte [Restringindo regras de workflow a funções ou canais específicos](#) (consulte [Restringindo regras de workflow a regras ou canais específicos](#) na página 1644).

Ao usar um workflow para enviar registros importados, ocorrerá o seguinte:

- Erros na ação de envio do workflow não impedirão os registros da transação de amostra de serem importados, criados ou atualizados.
- As alterações feitas às contagens de estoque são refletidas no aplicativo Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales.

## Oracle CRM On Demand Desktop

O Oracle CRM On Demand Desktop permite que os usuários sincronizem os registros do Oracle CRM On Demand com o Microsoft Outlook. Na seção Administração do Desktop Integration de Administração - Página inicial, você pode clicar no link Oracle CRM On Demand Desktop para ir até uma página que permite a instalação desse software para distribuição aos seus usuários. Faça o seguinte:

- Verifique se o sistema atende aos requisitos do Oracle CRM On Demand antes de instalar o Oracle CRM On Demand Desktop.
- Para gerenciar os pacotes de personalização disponíveis para os usuários do Oracle CRM On Demand Desktop, consulte Administrando os pacotes de personalização (consulte [Administrando pacotes de personalização](#) na página 2027).
- Faça download dos arquivos no Oracle Software Delivery Cloud, que permitirão a você personalizar e implantar o aplicativo do Oracle CRM On Demand Desktop.
- Para definir o local do download do instalador do Oracle CRM On Demand Desktop, consulte [Definindo os locais da versão do instalador do Oracle CRM On Demand Desktop](#) (na página 2028).

Para obter mais informações sobre como instalar, configurar e implantar o Oracle CRM On Demand Desktop, consulte <CRMDesktopAdmin>. Para obter mais informações sobre como personalizar o Oracle CRM On Demand Desktop, consulte *Oracle CRM On Demand Desktop Customization Guide*.

**OBSERVAÇÃO:** está disponível um produto Oracle CRM On Demand Desktop Lite, além do Oracle CRM On Demand Desktop completo. Para obter mais informações sobre Oracle CRM On Demand Desktop Lite, consulte <CRMDesktopAdmin>.

## Administrando pacotes de personalização

Um *pacote de personalização* é um conjunto de arquivos de metadados XML e arquivos JavaScript que o Oracle CRM On Demand Desktop associa a uma função específica. Os arquivos de metadados personalizam uma implantação do Oracle CRM On Demand Desktop. Por exemplo, execute os seguintes tipos de personalização: é possível adicionar ou remover os campos que o Oracle CRM On Demand Desktop sincroniza ou alterar o layout dos formulários personalizados. Para obter mais informações sobre os pacotes de personalização, consulte *Oracle CRM On Demand Desktop Administration Guide*.

**OBSERVAÇÃO:** Oracle CRM On Demand Desktop Lite não suporta pacotes de personalização.

Na página Lista de pacotes, é possível adicionar novos pacotes de personalização, e copiar, editar e excluir pacotes existentes.

### Publicando pacotes de personalização

Para tornar um pacote de personalização ativo e disponível para os usuários do Oracle CRM On Demand Desktop, publique o pacote.

Os registros de pacote se tornam somente leitura quando são publicados, e o valor no campo Status é alterado de Publicação cancelada para Publicado. Somente um pacote de personalização pode ser ativado para uma versão de cliente em um dado momento. Portanto, se você tentar publicar um pacote para uma função com uma data de início que sobreponha um pacote de personalização existente na mesma função, uma mensagem de erro será exibida. No entanto, um usuário com uma função específica pode ter pacotes separados publicados para diferentes versões de cliente.

Se for necessário alterar um arquivo de metadados em um pacote, cancele a publicação do pacote, anexe o arquivo de pacote atualizado e publique o pacote atualizado.

**DICA:** Como os usuários com uma função especificada não poderão fazer download do arquivo de pacote enquanto o registro tiver o status Publicação cancelada, é recomendável que você especifique uma data de término para o pacote atualmente ativo e crie um novo registro de pacote quando as alterações precisarem ser feitas. Essa ação garante que um pacote sempre estará disponível para novos usuários e também permitirá um controle de versão e um controle mais precisos.

**Antes de começar.** Para administrar os pacotes de personalização, sua função deverá incluir o privilégio Gerenciar o acesso ao CRM Desktop.

### Para adicionar um pacote de personalização

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção do Oracle CRM On Demand Desktop, clique em Oracle CRM On Demand Desktop.
- 3 Clique em Administrar pacotes de personalização.
- 4 Na página Lista de pacotes, clique no botão Novo pacote.
- 5 Na página Edição do pacote, preencha os seguintes campos.

Campo	Comentários
Nome do pacote	Insira um nome. É recomendável que você nomeie os pacotes de acordo com a função do usuário.

Campo	Comentários
Função do Usuário	Selecione a função associada ao pacote.
Comentários	Informe comentários para o pacote.
Anexo	Clique no ícone de anexo e selecione o arquivo de pacote.
Data de Início	Selecione uma data de início para o pacote se você precisar de uma data diferente da data de hoje.
Data de Término	Se necessário, selecione uma data de término para o pacote. Os pacotes publicados sem uma data de término definida são considerados ativos por tempo indeterminado. Portanto, é necessário definir uma data de término para desativar um registro de pacote e permitir que um novo pacote seja publicado para uma função.
Versão do cliente	Versão do cliente Oracle CRM On Demand Desktop suportado neste pacote.

6 Clique em Salvar.

Se desejar, você pode copiar um pacote existente e alterar os detalhes dos seus requisitos.

### ***Para publicar ou cancelar a publicação de um pacote***

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção do Oracle CRM On Demand Desktop, clique em Oracle CRM On Demand Desktop.
- 3 Clique em Administrar pacotes de personalização.
- 4 Na página Lista de pacotes, clique no nome do pacote.
- 5 Clique no botão Publicar ou Cancelar publicação conforme necessário.

Quando você publicar um pacote, um valor será gerado no campo Valor de hash. Quando você cancelar a publicação de um pacote, o campo Valor de hash será limpo.

## **Definindo os locais da versão do instalador do Oracle CRM On Demand Desktop**

Na tela Locais do instalador, especifique o local do download do instalador de 32 ou 64 bits do Oracle CRM On Demand Desktop para uma ou mais versões, informando a URL dos arquivos EXE do instalador. A URL especificada pode ser qualquer local na rede. Para obter mais informações, consulte <CRMDesktopAdmin>.

**Antes de começar.** Para definir o local da versão do instalador do Oracle CRM On Demand Desktop, sua função deverá incluir o privilégio Gerenciar o acesso ao CRM Desktop.

Os administradores devem obter esses instaladores no Oracle Software Delivery Cloud primeiro.

### ***Para definir o local da versão do instalador do Oracle CRM On Demand Desktop***

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.

- 2 Na seção do Oracle CRM On Demand Desktop, clique em Oracle CRM On Demand Desktop.
- 3 Clique no link Local do download.
- 4 Na tela Locais do instalador, faça o seguinte:
  - a Para cada versão para a qual você deseja configurar um local de download, informe a URL dos arquivos EXE no campo URL ao lado da versão.
  - b Clique em Salvar.

Após definir o local da versão do instalador do Oracle CRM On Demand Desktop, os usuários finais poderão instalar o Oracle CRM On Demand Desktop navegando até Minha configuração, Ferramentas de dados e integração e a página do Oracle CRM On Demand Desktop na qual eles podem fazer download do arquivo EXE. Para obter mais informações, consulte [Instalando o Oracle CRM On Demand Desktop \(na página 2029\)](#).

## Instalando o Oracle CRM On Demand Desktop

Na página do Oracle CRM On Demand Desktop, clique no link Fazer download do Oracle CRM On Demand Desktop para instalar o Oracle CRM On Demand Desktop.

**Antes de começar.** Para verificar se você tem o software e o hardware necessários, e o software para executar o Oracle CRM On Demand Desktop, consulte [Site Web do Oracle CRM On Demand](#). Para obter informações sobre como instalar, configurar e implantar o Oracle CRM On Demand Desktop, consulte <CRMDesktopAdmin>.

Para instalar o Oracle CRM On Demand Desktop, sua função deverá incluir o privilégio Ativar o acesso ao CRM Desktop.

**OBSERVAÇÃO:** As etapas deste tópico requerem que o administrador do sistema tenham configurado os locais do instalador. Para obter informações, consulte [Definindo os locais da versão do instalador do Oracle CRM On Demand Desktop \(na página 2028\)](#).

### *Para instalar o Oracle CRM On Demand Desktop*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Minha configuração.
- 2 Em Informações pessoais - Página inicial, clique no link Ferramentas de dados e integração.
- 3 Na página Ferramentas de dados e integração, clique no link Oracle CRM On Demand Desktop.
- 4 Na página do Oracle CRM On Demand Desktop, selecione o instalador e clique no link Fazer download do Oracle CRM On Demand Desktop.
- 5 Na segunda página do Oracle CRM On Demand Desktop, leia as informações adicionais e, em seguida, clique no link Fazer download do Oracle CRM On Demand Desktop.
- 6 Na janela, execute um dos seguintes procedimentos:
  - Clicar em Salvar para copiar o arquivo EXE do Oracle CRM On Demand Desktop para o disco rígido e instalar o Oracle CRM On Demand Desktop enquanto você estiver off-line. (Recomendável)
  - Clicar em Executar para iniciar a instalação. É necessário permanecer conectado à Internet para concluir a instalação.
- 7 Siga as instruções para concluir a instalação.

## Expression Builder

Clique em um tópico para obter informações sobre o Oracle On Demand Expression Builder (Expression Builder) e como usá-lo:

- Sobre o Expression Builder (consulte [About Expression Builder](#) na página 2030)
- Usando o Expression Builder (na página 2030)
- Sobre expressões (consulte [About Expressions](#) na página 2033)

- [Tipos de dados no Expression Builder \(na página 2037\)](#)
- [Operadores do Expression Builder \(na página 2040\)](#)
- [Funções do Expression Builder \(consulte \[Expression Builder Funções\]\(#\) na página 2044\)](#)
- [Exemplos do Expression Builder \(na página 2082\)](#)

## About Expression Builder

Oracle On Demand Expression Builder (Expression Builder) is a tool for implementing business rules using expressions. An expression is a valid combination of one or more operators, functions, fields, and literals that can be evaluated by Oracle CRM On Demand.

Expression Builder is used in the following areas in Oracle CRM On Demand:

- Advanced field management, in the following contexts:
  - Configuring field validation properties on a field
  - Specifying default field values
  - Configuring concatenated fields

When defining field level validations and default field values, a company administrator can create flexible expressions to cover a variety of business rules. For more information on field validation and default values, see About Field Management (consulte [Sobre gerenciamento de campo](#) na página 1289). For concatenated fields, you can use expressions to determine the behavior of the fields and text within the concatenated field.

- Workflow rules and workflow actions.

From the Workflow pages, a company administrator can set up workflow rules that are evaluated when a record is updated, created, or deleted. Expressions are used to define both the conditions on the rules, and the actions that are executed by the rules. For more information about workflow rules, see About Workflow Rules (consulte [Sobre regras de workflow](#) na página 1604).

**NOTE:** Expression Builder can verify the syntax of an expression in most cases. However, it cannot evaluate or verify an expression for mathematical, logical, or semantic accuracy.

## Related Topics

See the following topics for related Expression Builder information:

- [Using Expression Builder \(consulte \[Usando o Expression Builder\]\(#\) na página 2030\)](#)
- [About Expressions \(na página 2033\)](#)
- [Data Types in Expression Builder \(consulte \[Tipos de dados no Expression Builder\]\(#\) na página 2037\)](#)
- [Expression Builder Operators \(consulte \[Operadores do Expression Builder\]\(#\) na página 2040\)](#)
- [Expression Builder Functions \(consulte \[Expression Builder Funções\]\(#\) na página 2044\)](#)
- [Expression Builder Examples \(consulte \[Exemplos do Expression Builder\]\(#\) na página 2082\)](#)

## Usando o Expression Builder

No Oracle CRM On Demand, você pode usar o Expression Builder sempre que visualizar o ícone *fx* ao lado de uma caixa de texto. O clique no ícone abre o Expression Builder em uma janela separada.

**OBSERVAÇÃO:** para obter mais informações sobre nomes de campos e a sintaxe de nomes de campos em expressões, consulte [Sobre Expressões](#) (consulte [About Expressions](#) na página 2033).

### *Para criar uma expressão*

- 1 Clique no ícone *fx* para abrir o Expression Builder.
- 2 No Expression Builder, selecione os campos e funções nas listas ou digite-os no editor de expressão.

Quando você seleciona um campo na lista, o nome do campo independente de idioma é colado no editor de expressão. Por exemplo, quando você seleciona o campo Data de fechamento na lista de campos de oportunidade, `{{Primary Revenue Close Date}}` é colado no editor de expressão.

**OBSERVAÇÃO:** os nomes de campos que são mostrados na lista de campos no Expression Builder são os nomes para exibição dos campos. Se seu administrador alterar o nome para exibição de um campo, a lista de campos mostrará o novo nome para exibição do campo. No entanto, quando você seleciona o campo na lista, o nome do campo independente de idioma é colado no editor de expressão.

Os colchetes em torno do nome do campo indicam que o valor do campo específico será avaliado e retornado em seu tipo de dado específico. Consulte a tabela a seguir para obter mais informações sobre como selecionar campos e valores de campo.

- 3 Edite a expressão adicionando operadores e literais, conforme necessário.

**OBSERVAÇÃO:** se desejar que a expressão determine se um campo da lista de opções terá um determinado valor, não digite o valor na expressão. Por exemplo, não digite `{{Type}} = "Customer"`. Em vez disso, selecione o campo da lista de opções na lista e depois clique no link **Mostrar valores aceitáveis** no Expression Builder. Selecione o valor que deseja usar na expressão entre os valores mostrados. A expressão tem uma aparência semelhante a este exemplo:

```
{{Type}}=LookupValue("ACCOUNT_TYPE", "Customer")
```

- 4 (Opcional) Adicione comentários à sua expressão da seguinte maneira:

- Para indicar o início de um comentário, digite uma barra (/) seguida por um asterisco (\*).
- Para indicar o fim de um comentário, digite um asterisco seguido por uma barra.

Por exemplo:

```
/*Este é meu comentário*/
```

Você pode adicionar comentários no início ou no fim de uma expressão, ou em qualquer local dentro da expressão. É possível adicionar vários comentários a uma única expressão.

Os comentários em uma expressão são ignorados quando a expressão é avaliada. No entanto, não é possível incluir um comentário que será ignorado dentro da linha de assunto ou na mensagem de um e-mail em uma ação do workflow **Enviar E-mail**. Nesses locais, a barra e o asterisco são interpretados como texto simples e aparecerão na linha de assunto ou na mensagem de e-mail, com qualquer outro texto colocado entre os asteriscos.

**OBSERVAÇÃO:** Você também pode usar a funcionalidade de comentário para tornar uma expressão inativa. Por exemplo, se desejar tornar inativa uma expressão de validação de campo, mas não quiser excluí-la, coloque a expressão entre os caracteres de barra e asterisco, como descrito aqui. Se, posteriormente, você desejar tornar a expressão ativa novamente, exclua os caracteres de barra e asterisco do início e do fim da expressão.

- 5 (Opcional) Clique em **Verificar sintaxe** e faça todas as correções.
- 6 Salve a expressão.

A tabela a seguir descreve o Expression Builder.

Elemento de interface	Descrição
Campos <i>tipo de registro</i>	<p>Fornecem uma lista de opções específicas ao contexto dos campos (a partir do tipo de registro do contexto) que são permitidos em uma expressão. Se o administrador da sua empresa tiver renomeado alguns campos, a lista de opções Campos mostrará os novos nomes de campo.</p> <p>Observe os seguintes pontos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Se você estiver criando uma regra de workflow ou ações relacionadas a uma regra de workflow, o tipo de registro do contexto será o tipo de registro especificado na definição da regra de workflow. Por exemplo, se você estiver criando o corpo de um e-mail que será enviado como uma ação em uma regra de workflow para um registro da solicitação de serviço, o tipo de registro do contexto para o Expression Builder será uma Solicitação de serviço.</li> <li>■ No gerenciamento de campo avançado, o tipo de registro do contexto é o tipo de registro que é o pai do campo onde a expressão está sendo criada. Por exemplo, ao definir a validação de campo em um campo de oportunidade, o tipo de registro do contexto para o Expression Builder será Oportunidade.</li> </ul>
Mostrar valores aceitáveis	<p>Quando você tiver selecionado um campo na lista de opções Campos, clique em Mostrar valores aceitáveis para exibir os valores aceitáveis para esse campo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Se o campo selecionado for um campo da lista de opções, Mostrar valores aceitáveis exibirá todas as opções configuradas para essa lista de opções.</li> </ul> <p>Você pode selecionar apenas uma opção por vez. A seleção de uma opção resulta na definição de uma função de pesquisa que pode ser usada em uma expressão.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Se o campo selecionado não for um campo da lista de opções, Mostrar valores aceitáveis exibirá uma janela que descreve os valores aceitáveis para uma variedade de dados que o campo pode reter.</li> </ul>
Funções	<p>Fornecer uma lista suspensa das funções especiais que estão disponíveis para modificar, extrair ou processar dados em uma expressão. Para obter uma lista de funções disponíveis, consulte Funções do Expression Builder (consulte <a href="#">Expression Builder Funções</a> na página 2044).</p>
Expressão	<p>Uma caixa de texto editável de várias linhas que exibe a expressão.</p> <p>Para obter informações sobre o comprimento máximo permitido para uma expressão, consulte Sobre expressões (consulte <a href="#">About Expressions</a> na página 2033).</p> <p>Os campos e funções que você seleciona nas listas de opções aparecem no editor de expressão. Também é possível digitar expressões diretamente no editor de expressão.</p>

Elemento de interface	Descrição
	A sintaxe da expressão sempre exibe os nomes de campos independentes do idioma. (Um nome independente de idioma é um nome que não muda quando o idioma do usuário é alterado.)
Guia de sintaxe	Exibe o tópico Expression Builder na ajuda on-line do Oracle CRM On Demand.
Amostras de expressões	Exibem o tópico Exemplos do Expression Builder na ajuda on-line do Oracle CRM On Demand.
Verificar sintaxe	Valida a sintaxe da expressão que você criou.
Salvar	Salva a expressão.
Cancelar	Fecha a janela do Expression Builder sem salvar nenhuma alteração.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao Expression Builder:

- Sobre o Expression Builder (consulte [About Expression Builder](#) na página 2030)
- Sobre expressões (consulte [About Expressions](#) na página 2033)
- Tipos de dados no Expression Builder (na página 2037)
- Operadores do Expression Builder (na página 2040)
- Funções do Expression Builder (consulte [Expression Builder Funções](#) na página 2044)
- Exemplos do Expression Builder (na página 2082)

## 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 [Ilf \(na página 2053\)](#) 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 [Ilf \(na página 2053\)](#) 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.

Uma expressão de validação de um campo é avaliada toda vez que o campo é atualizado em um novo registro ou em um registro existente: No entanto, uma expressão de validação não é avaliada nas circunstâncias a seguir:

- O campo é deixado em branco quando o registro é criado ou modificado. A validação de campo não exige que um valor seja obrigatório.
- O campo tem um valor pré-existente, seja ele válido ou inválido, e o valor não é alterado quando o registro é atualizado.

If a validation expression is not evaluated, or if a validation expression evaluates to NULL, no error message is generated. An error message is generated only when the validation expression fails (that is, the expression evaluates to FALSE).

A validation expression is different from other types of expressions in that it can start with a conditional operator. For example, if Account Name is the field being validated by the expression, the expression can start with:

```
= 'Acme Hospital'
```

This expression, though not well formed, will pass a syntax check, because Oracle CRM On Demand inserts the name of the field being validated before the expression if it does not find a field name at the start of the expression. You can also enter the validation expression as follows:

```
[<AccountName>]= 'Acme Hospital'
```

where [[AccountName](#)] is the field being validated.

If the expression requires other fields to be evaluated in addition to the field being validated, it is standard practice for the first comparison in the expression to be performed on the field being validated.

Validation expressions are used only in the Field Validation text box in advanced field management in Oracle CRM On Demand.

### Validation Expression Examples

Example 1: A business process requires that the close date of an opportunity must be later than the created date of the opportunity.

To implement this process, create a validation expression for the Close Date field (in the Field Setup page for opportunities) as follows:

```
> [<CreatedDate>]
```

Alternatively, you can use the following example, but note that the field that is being evaluated (Close Date) must be the first field in the expression:

```
[<CloseDate>] > [<CreatedDate>]
```

For information about creating and editing fields, see [Creating and Editing Fields](#) (consulte [Criando e editando campos](#) na página 1308).

Example 2: A business process requires that the revenue of an opportunity must be a nonzero value when the probability of the opportunity is 40% or greater.

The business rule indicates that the dependency is on both fields and can be restated as follows:

For an opportunity, revenue cannot be zero when the probability is greater than or equal to 40. Conversely, the probability cannot be greater than or equal to 40 if the revenue is zero.

A validation expression for a field is evaluated when the record is created, and each time the field is updated by a user. Because an update to either the Probability field or the Revenue field can affect both fields, you must have validation rules on both the Probability field and the Revenue field to implement the business rule correctly. (For information about creating and editing fields, see [Creating and Editing Fields](#) (consulte [Criando e editando campos](#) na página 1308).)

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 \(na página 2057\)](#).

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao Expression Builder:

- Sobre o Expression Builder (consulte [About Expression Builder](#) na página 2030)
- Usando o Expression Builder (na página 2030)
- Funções do Expression Builder (consulte [Expression Builder Funções](#) na página 2044)

## Tipos de dados no Expression Builder

Este tópico descreve os tipos de dados no Oracle CRM On Demand e como eles são usados no Expression Builder.

**OBSERVAÇÃO:** os nomes de campos independentes de idioma e a sintaxe de nome de campo usada em qualquer expressão de exemplo neste tópico são os nomes de campo e a sintaxe do nome de campo que foram usados no Expression Builder nas versões anteriores à Versão 29 do Service Pack 1. Esses exemplos ainda são válidos. No entanto, se você selecionar os campos correspondentes de uma expressão na lista de Campos no Expression Builder na Versão 29 do Service Pack 1 ou posterior, os nome de campos e a sintaxe dos nomes de campos serão diferentes daquelas mostradas nos exemplos. É recomendado que você sempre selecione os campos das suas expressões na lista de Campos no Expression Builder para que os nomes de campos e a sintaxe dos nomes de campos estejam sempre corretas. Para obter mais informações sobre os nomes de campos e a sintaxe nos nomes de campos nas expressões, consulte [Sobre expressões \(consulte About Expressions na página 2033\)](#).

### Tipos de dados no Oracle CRM On Demand

A tabela a seguir mostra o tipo de dado retornado quando um campo do Oracle CRM On Demand é usado em uma expressão. Para obter o valor de um campo, use a sintaxe `{{FieldName}}` ou `<FieldName>`.

Tipo de campo do Oracle CRM On Demand	Tipo de retorno em expressões
Inteiro	Inteiro
Lista de opções	String
Moeda	Moeda
ID	String
Texto	String
Caixa de seleção	<p>Booleano.</p> <p>Por exemplo, você pode usar <code>&lt;Active&gt;</code> diretamente em lugares onde as condições são esperadas. Também é possível usar <code>FieldValue('&lt;Active&gt;') = 'Y'</code>.</p>
Data	Data

Tipo de campo do Oracle CRM On Demand	Tipo de retorno em expressões
Data/hora	Data/hora
Número	Número

### Aritmética do tipo de dados

Quando uma instrução se referir a mais de um valor de campo e os campos tiverem tipos de dados diferentes, a ordem dos tipos de dados poderão afetar o cálculo. Quando um operador (que não seja o operador expoente) for aplicado a dois operandos de dois tipos de dados diferentes, o operando do lado direito do operador será convertido no tipo de dados do operando no lado esquerdo antes que a operação seja avaliada. Por exemplo, se CloseDate for 02/09/2007, a expressão a seguir:

`PRE('<CloseDate>') + 30`

será avaliada para 02/09/200730. Portanto, a seguinte condição:

`[<CloseDate>] > PRE('<CloseDate>') + 30`

será sintaticamente válida, mas seu significado será inválido. A condição será gravada corretamente como se segue:

`[<CloseDate>] - 30 > PRE('<CloseDate>')`.

**OBSERVAÇÃO:** quando o operador expoente for usado, o operando do lado direito do operador não será convertido no tipo de dados do operando do lado esquerdo.

As tabelas a seguir mostram os possíveis resultados das várias operações aritméticas, usando os valores de exemplo.

Campo	Tipo de Dados	Valor de exemplo	
Quantidade	Inteiro	5	
Preço do item	Moeda	2,25	
Cálculo	Resultado		
	Valor	Tipo de Dados	
<code>[&lt;Preço do item&gt;] + [&lt;Quantidade&gt;]</code>	7,25	Moeda	
<code>[&lt;Quantidade&gt;] + [&lt;Preço do item&gt;]</code>	7	Inteiro	
<code>[&lt;Preço do item&gt;] - [&lt;Quantidade&gt;]</code>	(2,75) <b>OBSERVAÇÃO:</b> para campos de moeda, os parênteses indicam que o valor é negativo.	Moeda	

Cálculo	Resultado	
	Valor	Tipo de Dados
[<Quantidade>] - [<Preço do item>]	3	Inteiro
[<Preço do item>] * [<Quantidade>]	11,25	Moeda
[<Quantidade>] * [<Preço do item>]	10	Inteiro
[<Preço do item>] / [<Quantidade>]	0,45	Moeda
[<Quantidade>] / [<Preço do item>]	2,50	Moeda

Quando o operador expoente for usado, o operando do lado direito do operador não será convertido no tipo de dados do operando do lado esquerdo.

Neste exemplo (onde Quantidade é um campo de inteiro, valor 5, e Preço do item é um campo de moeda, valor 2,25), se o operando do lado direito do operador fosse convertido no tipo de dados do operando do lado esquerdo, o valor esperado de Quantidade ^ Preço do item seria 25 e o tipo de dados esperado seria inteiro. No entanto, os resultados são mostrados na tabela a seguir.

Cálculo	Resultado	
	Valor	Tipo de Dados
[<Preço do item>] ^ [<Quantidade>]	57,67	Moeda
[<Quantidade>] ^ [<Preço do item>]	37,38	Moeda

O operador de negação (sinal de menos [-]) também conta com suporte no Expression Builder. Por exemplo:

Cálculo	Resultado	
	Valor	Tipo de Dados
-1 * [<ItemPrice>]	(2,25)	Moeda

Se você converter um número em uma string, o cálculo não funcionará corretamente. Por exemplo:

Cálculo	Resultado		Descrição
	Valor	Tipo de Dados	
1234 + abcd	1234	Número	A string "abcd" será avaliada para o número 0 e então adicionada a 1234.
abcd + 1234	abcd1234	String	O número 1234 será avaliado para a string "1234" e anexado à string "abcd".

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao Expression Builder:

- Sobre o Expression Builder (consulte [About Expression Builder](#) na página 2030)
- Usando o Expression Builder (na página 2030)
- Funções do Expression Builder (consulte [Expression Builder Funções](#) na página 2044)

## Operadores do Expression Builder

Este tópico descreve os operadores que você pode usar no Expression Builder e a ordem em que eles são avaliados.

**OBSERVAÇÃO:** os nomes de campos independentes de idioma e a sintaxe de nome de campo usada em qualquer expressão de exemplo neste tópico são os nomes de campo e a sintaxe do nome de campo que foram usados no Expression Builder nas versões anteriores à Versão 29 do Service Pack 1. Esses exemplos ainda são válidos. No entanto, se você selecionar os campos correspondentes de uma expressão na lista de Campos no Expression Builder na Versão 29 do Service Pack 1 ou posterior, os nomes de campos e a sintaxe dos nomes de campos serão diferentes daquelas mostradas nos exemplos. É recomendado que você sempre selecione os campos das suas expressões na lista de Campos no Expression Builder para que os nomes de campos e a sintaxe dos nomes de campos estejam sempre corretas. Para obter mais informações sobre os nomes de campos e a sintaxe nos nomes de campos nas expressões, consulte [Sobre expressões](#) (consulte [About Expressions](#) na página 2033).

### Operadores aritméticos

A tabela a seguir descreve a finalidade de cada operador aritmético e fornece um exemplo de como ele é usado.

Operador	Finalidade	Exemplo
+	Adicionar	[<Número do registro>] + 1
-	Subtrair	[<Número do registro>] - 1
-	Negar	[<Receita>] < -100
*	Multiplicar	[<Subtotal>] * 0,0625
/	Dividir	[<Total de itens>] / [<Total de ordens>]
^	Expoente	[<Altura da grade>] ^ 2

### Operadores Lógicos

A tabela da verdade a seguir mostra os possíveis resultados dos operadores lógicos no Expression Builder.

Operador Lógico	Primeiro Operando	Segundo Operando	Resultado
NÃO	TRUE		FALSE
	FALSE		TRUE
	NULL		NULL
E	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
OU	TRUE	TRUE	TRUE
	FALSE	FALSE	FALSE
	TRUE	FALSE	TRUE
	FALSE	TRUE	TRUE
	TRUE	NULL	TRUE
	FALSE	NULL	NULL
	NULL	TRUE	TRUE
	NULL	FALSE	NULL
	NULL	NULL	NULL

### Operadores de Comparação

A tabela a seguir descreve a finalidade de cada operador de comparação e fornece um exemplo de como ele é usado.

Operador	Finalidade	Exemplo
=	Testa se o primeiro operando é igual ao segundo operando.	[<Sobrenome>] = "Smith"
< >	Testa se o primeiro operando não é igual ao segundo operando.	[<Função>] <> "Usuário final"
>	Testa se o primeiro operando é maior que o segundo operando.	[<Receita>] > 5000
<	Testa se o primeiro operando é menor que o segundo operando.	[<Probabilidade>] < .7
> =	Testa se o primeiro operando é maior que ou igual ao segundo operando.	[<Receita>] >= 5000
< =	Testa se o primeiro operando é menor que ou igual ao segundo operando.	[<Probabilidade>] <= .7
LIKE	Testa se o valor do primeiro operando corresponde à string especificada.	[<Sobrenome>] LIKE "Smith"  <b>DICA:</b> você pode usar os caracteres especiais de correspondência padrão asterisco (*) e ponto de interrogação (?) com o operador LIKE.
NOT LIKE	Testa se o valor do primeiro operando não corresponde à string especificada.	[<Sobrenome>] NOT LIKE "Smith"  ou  NOT ([<Sobrenome>] LIKE "Smith")  <b>OBSERVAÇÃO:</b> os parênteses são obrigatórios no segundo exemplo.  <b>DICA:</b> você pode usar os caracteres especiais de correspondência padrão asterisco (*) e ponto de

Operador	Finalidade	Exemplo
		interrogação (?) com o operador NOT LIKE.
IS NULL	Testa se o operando é nulo.	[<Sobrenome>] IS NULL
IS NOT NULL	Testa se o operando não é nulo.	[<Sobrenome>] IS NOT NULL

### Caracteres especiais de correspondência padrão

A tabela a seguir descreve os caracteres especiais de correspondência padrão. Esses caracteres especiais podem ser usados com os operadores de comparação LIKE e NOT LIKE.

Caractere	Finalidade	Exemplo
*	Zero ou mais caracteres	[<Sobrenome>] LIKE "Sm*" retorna todos os registros onde o valor [<Sobrenome>] inicia com os caracteres <i>Sm</i> , como em <i>Smith</i> , <i>Smythe</i> , <i>Smart</i> e assim por diante.  [<Sobrenome>] LIKE "*om*" retorna todos os registros onde o campo [<Sobrenome>] contém os caracteres <i>om</i> , como em <i>Thomas</i> , <i>Thompson</i> , <i>Tomlin</i> e assim por diante.
?	Um caractere	[<Nome>] NOT LIKE "Da?" retorna todos os registros onde o valor [<Nome>] tem três caracteres e não se inicia com as letras <i>Da</i> . Os registros com <i>Ted</i> , <i>Tom</i> e <i>Sam</i> são retornados, mas <i>Dax</i> e <i>Dan</i> não são.  NOT ([<Nome>] LIKE "?o?") retorna todos os registros onde o valor [<Nome>] tem três caracteres e não tem no meio o caractere <i>o</i> . Os registros com <i>Ted</i> e <i>Sam</i> são retornados, mas <i>Tom</i> e <i>Bob</i> não são.

### Operador de concatenação

O operador + (mais) é usado em e-mails para concatenar texto e valores de campo.

### Precedência de operadores

A precedência é a ordem na qual o Oracle CRM On Demand avalia os vários operadores em uma única expressão. Aplicam-se as regras a seguir:

- Os operadores com precedência mais alta são avaliados antes dos operadores com precedência mais baixa.
- Os operadores com precedência igual são avaliados da esquerda para a direita.
- Os números de nível mais baixo indicam precedência mais alta.
- O uso de parênteses afeta a ordem de precedência em uma expressão. A expressão entre parênteses é avaliada antes da expressão fora dos parênteses.

Os níveis de precedência são listados na tabela a seguir.

Nível	Operador
1	()

Nível	Operador
2	- (negação)
3	^ (exponenciação)
4	* (multiplicação), / (divisão)
5	+ (adição), - (subtração), operador lógico NOT
6	operador lógico AND
7	operador lógico OR
8	operadores de comparação =, <>, >, <, >=, <=

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao Expression Builder:

- Sobre o Expression Builder (consulte [About Expression Builder](#) na página 2030)
- Usando o Expression Builder (na página 2030)
- Funções do Expression Builder (consulte [Expression Builder Funções](#) na página 2044)

### Expression Builder Funções

A tabela a seguir lista as funções que você pode usar no Expression Builder. Clique no nome de uma função para ver mais informações sobre ela.

Funções booleanas	Funções de data e hora	Funções de String	Funções de usuário	Funções de dados	Funções Matemáticas
<a href="#">IfNull (na página 2053)</a>	<a href="#">Duration (consulte Duração na página 2046)</a>	<a href="#">FieldValue (na página 2050)</a>	<a href="#">Locale (consulte Localização na página 2064)</a>	<a href="#">ExcludeChannel (na página 2048)</a>	<a href="#">LN (na página 2063)</a>
<a href="#">If (na página 2053)</a>	<a href="#">JulianDay (na página 2059)</a>	<a href="#">FindNoneOf (na página 2051)</a>	<a href="#">LocaleListSeparator (na página 2064)</a>	<a href="#">GetGroupId (na página 2052)</a>	
<a href="#">IsValidRowId (na página 2056)</a>	<a href="#">JulianMonth (na página 2059)</a>	<a href="#">FindOneOf (na página 2051)</a>	<a href="#">OrganizationName (na página 2068)</a>	<a href="#">JoinFieldValue (na página 2057)</a>	
	<a href="#">JulianQtr (na página 2060)</a>	<a href="#">HostName (na página 2052)</a>	<a href="#">UserValue (na página 2077)</a>	<a href="#">LookupName (na página 2064)</a>	
	<a href="#">JulianWeek (na página 2060)</a>	<a href="#">InStr (na página 2055)</a>		<a href="#">LookupValue (na página 2065)</a>	

Funções booleanas	Funções de data e hora	Funções de String	Funções de usuário	Funções de dados	Funções Matemáticas
	<a href="#">JulianYear (na página 2061)</a>	<a href="#">Left (na página 2062)</a>		<a href="#">PRE (na página 2069)</a>	
	<a href="#">Timestamp (na página 2072)</a>	<a href="#">Len (na página 2062)</a>		<a href="#">RowIdToRowNum (na página 2071)</a>	
	<a href="#">Today (na página 2075)</a>	<a href="#">Lower (na página 2066)</a>		<a href="#">RowNum (na página 2072)</a>	
	<a href="#">UtcConvert (na página 2081)</a>	<a href="#">Mid (na página 2067)</a>			
		<a href="#">Right (na página 2070)</a>			
		<a href="#">ToChar (na página 2073)</a>			
		<a href="#">Upper (na página 2076)</a>			

Observe as informações a seguir relacionadas a outras funções:

- Algumas das funções listadas na lista suspensa no campo Funções do Criador de expressão são apenas para uso interno. Não use as funções a seguir em suas expressões:
  - GetParentId
  - IsManagerPosition
  - Lookup
  - LookupMessage
  - LOVLanguage
  - PositionId
  - PositionName
- É recomendável usar a função [UserValue \(na página 2077\)](#) em vez das funções listadas na tabela a seguir. Essas funções se tornarão obsoletas.

Função	Alternativa recomendável
Alias	UserValue('<Alias>')
Moeda	UserValue('<CurrencyCode>')
DivisionName	UserValue('<Division>')
FirstName	UserValue('<FirstName>')

Função	Alternativa recomendável
JobTitle	UserValue('<JobTitle>')
Idioma	UserValue('<LanguageCode>')
LanguageName	UserValue('<Language>')
LastName	UserValue('<LastName>')
LocalCurrency	UserValue('<CurrencyCode>')
LocaleName	UserValue('<Locale>')
LoginId	UserValue('<UserId>')
LoginName	UserValue('<UserSignInId>')

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao Expression Builder:

- Sobre o Expression Builder (consulte [About Expression Builder](#) na página 2030)
- Usando o Expression Builder (na página 2030)

### Duração

A função Duração no Expression Builder retorna um número que indica um período em dias ou frações de dias, como indicado pelo argumento de período.

#### Sintaxe

Duration(period)

#### Result Type

Número

#### Argumentos

A tabela a seguir descreve os argumentos da função.

Argumento	Descrição
period	<p>Especifica o período que deverá ser retornado. O valor pode ser uma string literal no formato <i>PnYnMnDTnHnM</i> ou uma expressão que seja avaliada como uma string no formato <i>PnYnMnDTnHnM</i>.</p> <p>Na string <i>PnYnMnDTnHnM</i>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ P é o indicador de período</li> <li>■ <i>nY</i> especifica o número de anos</li> <li>■ <i>nM</i> especifica o número de meses</li> <li>■ <i>nD</i> especifica o número de dias</li> <li>■ T separa as especificações de data e hora</li> </ul>

Argumento	Descrição
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <i>nH</i> especifica o número de horas</li> <li>■ <i>nM</i> especifica o número de minutos</li> </ul> <p>Por exemplo, suponha que você queira especificar um período de 50 meses. Você pode especificar o período como uma string literal; por exemplo, como P4Y2M ou P50M. Alternativamente, se quiser especificar um período que varie de acordo com um valor em um campo, você poderá usar esse campo em uma expressão no argumento.</p> <p>No exemplo a seguir, o Período de diferimento está em um campo personalizado configurado para armazenar um valor para um período em meses. O valor no campo Período de diferimento é usado para calcular o período:</p> <pre>Duration('P'+ FieldValue([nDeferral_Period]) +'M')</pre> <p>Então, se o valor no campo Período de diferimento for 12, a expressão será avaliada como P12M, que é uma string válida para o argumento. Se o valor no campo Período de diferimento for 50, a expressão será avaliada como P50M, que também é uma string válida.</p> <p>Você pode especificar qualquer número de anos, meses, dias, horas ou minutos na string literal. Da mesma forma, se o argumento contiver uma expressão, não haverá limite quanto ao número que pode ser retornado pela expressão.</p>

As considerações a seguir aplicam-se ao argumento do período:

- Não use um sinal de mais (+) para valores positivos.
- Você pode especificar uma duração negativa como -Duration(Period) ou Duration(-period).
- Não é suportado especificar segundos.
- Se o número de anos, meses, dias, horas ou minutos for zero, é possível omitir o número e seu designador correspondente.
- Se nenhum componente de data/hora estiver presente no período, o designador T não deve ser incluído no período.
- O designador P sempre deve estar presente no período.

### Exemplos

Seguem exemplos válidos da função Duration:

```
Duration('P0Y1M1DT2H5M')
```

```
Duration('P0Y0DT1H')
```

```
Duration('P1D')
```

```
Duration('P0Y0M0DT0H0M')
```

```
Duration('P0DT1M')
```

```
Duration('P24M')
```

```
Duration('P500D')
```

```
Duration('P'+ FieldValue([nDeferral_Period])+ 'M')
```

```
Duration('PT1000H3M')
```

```
Duration('-P1Y200M')
```

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao Expression Builder:

- Sobre o Expression Builder (consulte [About Expression Builder](#) na página 2030)
- Usando o Expression Builder (na página 2030)
- Funções do Expression Builder (consulte [Expression Builder Funções](#) na página 2044)

### ExcludeChannel

A função ExcludeChannel no Expression Builder retornará FALSE se o nome do canal especificado for o canal de onde vem a solicitação.

#### Sintaxe

```
ExcludeChannel(nome do canal)
```

#### Result Type

Booliano

#### Argumentos

A tabela a seguir descreve os argumentos da função.

Argumento	Descrição
nome do canal	O nome do canal a ser excluído.

A tabela a seguir descreve as strings válidas para uso no argumento de nome do canal. As strings diferenciam letras maiúsculas e minúsculas.

String de nome do canal	Descrição
Importar	Essa string de canal exclui atualizações realizadas por meio da funcionalidade de importação e do Oracle Data Loader On Demand.
On-line	Essa string de canal exclui atualizações realizadas por: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Interações do usuário em janelas do navegador, incluindo atualizações da funcionalidade Atualização em Massa e mesclagens de registro</li> <li>■ Chamadas à API REST</li> </ul> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> A string de canal On-line não exclui atualizações realizadas por meio da funcionalidade de importação.</p>

String de nome do canal	Descrição
Atualização em massa	Essa string de canal exclui atualizações realizadas apenas por meio da funcionalidade Atualização em Massa. <b>OBSERVAÇÃO:</b> Atualizações realizadas por meio da funcionalidade Atualização em Massa também são excluídas pela string de canal On-line.
Mescla de registros	Essa string de canal exclui atualizações realizadas apenas pelas mesclagens de registro. <b>OBSERVAÇÃO:</b> Atualizações de mesclagens de registro também são excluídas pela string de canal On-line.
Serviços Web	Esta string de canal exclui atualizações dos serviços Web.
Escritório	Esta string de canal exclui atualizações do Oracle CRM On Demand Integration for Office.
OEI	Esta string de canal exclui atualizações do Oracle Outlook Email Integration On Demand e do Oracle Notes Email Integration On Demand.
Desktop	Esta string de canal exclui atualizações do Oracle CRM On Demand Desktop.
Rest	Essa string de canal exclui atualizações apenas de chamadas de API REST. <b>OBSERVAÇÃO:</b> Atualizações de chamadas à API REST também são excluídas pela string de canal On-line.
Mobile	Essa string de canal exclui atualizações do Oracle CRM On Demand Connected Mobile Sales.

### Exemplos

O exemplo a seguir impede que um processo seja acionado por uma solicitação de serviço Web:

```
ExcludeChannel("Serviços web")
```

O exemplo a seguir impede que um processo seja acionado por uma operação de importação ou pelo Oracle Data Loader On Demand:

```
ExcludeChannel("Importar")
```

### Exemplo de Permissão de Atualizações On-line Especificadas

Quando a string de canal On-line é especificada com a função ExcludeChannel, as atualizações dos seguintes canais são impedidos:

- Todas as interações do usuário nas janelas do navegador, incluindo atualizações realizadas por meio da funcionalidade Atualização em Massa e mesclagens de registro
- Chamadas à API REST

Se desejar permitir atualizações das chamadas à API REST, ou da funcionalidade Atualização em Massa, ou das mesclagens de registro, mas quiser impedir atualizações de outras interações do usuário nas janelas do navegador, use a função IIF com a função ExcludeChannel para especificar os canais on-line que deseja permitir. Por exemplo, para permitir atualizações nos registros da conta pelas chamadas à API REST e impedir atualizações nos registros da conta a partir das interações do usuário nas janelas do navegador, incluindo a funcionalidade Atualização em Massa e mesclagens de registro, você pode criar uma regra de workflow com a seguinte configuração:

- O tipo de registro é Conta.
- O evento de acionamento é Antes do Registro Mod. Salvo.
- A caixa de seleção Cancelar Salvamento é marcada.
- A condição é a seguinte:

```
IIf(ExcludeChannel("Online"),1,IIf(ExcludeChannel("Rest"),0,1))
```

Essa regra de workflow permite atualizações de todos os canais que não são impedidos pela string de canal On-line, como serviços Web e a funcionalidade de importação, bem como atualizações das chamadas à API REST.

**OBSERVAÇÃO:** Ao combinar a função ExcludeChannel com outra função, como mostrado neste exemplo, lembre-se de que a função ExcludeChannel retornará um valor FALSE se o nome do canal especificado for o canal de onde veio a solicitação.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao Expression Builder:

- Sobre o Expression Builder (consulte [About Expression Builder](#) na página 2030)
- Usando o Expression Builder (na página 2030)
- Funções do Expression Builder (consulte [Expression Builder Funções](#) na página 2044)

### FieldValue

A função FieldValue no Expression Builder retorna o valor de um campo como uma string.

#### Sintaxe

```
FieldValue('<field_name>')
```

#### Result Type

String

#### Argumentos

A tabela a seguir descreve os argumentos da função.

Argumento	Descrição
field_name	O nome XML válido ou a etiqueta de integração personalizada correspondente ao campo escolhido.  Os IDs de integração são exibidos na coluna Serviços Web v2.0 do ID de integração na página Campos <i>tipo de registro</i> .

## Exemplos

O seguinte exemplo:

```
FieldValue('<CreateDate>')
```

retorna o valor do campo Data de criação como uma string.

## Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao Expression Builder:

- Sobre o Expression Builder (consulte [About Expression Builder](#) na página 2030)
- Usando o Expression Builder (na página 2030)
- Funções do Expression Builder (consulte [Expression Builder Funções](#) na página 2044)

## FindNoneOf

A função FindNoneOf no Expression Builder retorna a posição da primeira instância no primeiro argumento (string1) que não corresponde a nenhum caractere do segundo argumento (string2).

### Sintaxe

```
FindNoneOf(string1, string2)
```

### Result Type

Inteiro

### Argumentos

A tabela a seguir descreve os argumentos da função.

Argumento	Descrição
string1	Uma string, um campo de texto ou uma expressão de string a ser pesquisada.
string2	Uma string, um campo de texto ou uma expressão de string a ser correspondida.

## Exemplos

O exemplo a seguir retorna o valor 4:

```
FindNoneOf ("abcdef", "abc")
```

## Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao Expression Builder:

- Sobre o Expression Builder (consulte [About Expression Builder](#) na página 2030)
- Usando o Expression Builder (na página 2030)
- Funções do Expression Builder (consulte [Expression Builder Funções](#) na página 2044)

## FindOneOf

A função FindOneOf no Expression Builder retorna a posição da primeira instância no primeiro argumento (string1) de um caractere no segundo argumento (string2).

### Sintaxe

FindOneOf(string1, string2)

### Result Type

Inteiro

### Argumentos

A tabela a seguir descreve os argumentos da função.

Argumento	Descrição
string1	Uma string, um campo de texto ou uma expressão de string a ser pesquisada.
string2	Uma string, um campo de texto ou uma expressão de string a ser correspondida.

### Exemplos

O exemplo a seguir retorna o valor 3:

```
FindOneOf ("abcdef", "xyzc")
```

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao Expression Builder:

- Sobre o Expression Builder (consulte [About Expression Builder](#) na página 2030)
- [Usando o Expression Builder \(na página 2030\)](#)
- Funções do Expression Builder (consulte [Expression Builder Funções](#) na página 2044)

### GetGroupId

A função GetGroupId no Expression Builder retorna o grupo de compartilhamento de calendário do Oracle CRM On Demand.

### Sintaxe

```
GetGroupId()
```

### Result Type

String

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao Expression Builder:

- Sobre o Expression Builder (consulte [About Expression Builder](#) na página 2030)
- [Usando o Expression Builder \(na página 2030\)](#)
- Funções do Expression Builder (consulte [Expression Builder Funções](#) na página 2044)

### HostName

A função HostName no Expression Builder retorna o nome do host do servidor em que Oracle CRM On Demand está sendo executado.

### Sintaxe

```
HostName
```

## Result Type

String

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao Expression Builder:

- Sobre o Expression Builder (consulte [About Expression Builder](#) na página 2030)
- Usando o Expression Builder (na página 2030)
- Funções do Expression Builder (consulte [Expression Builder Funções](#) na página 2044)

## IfNull

A função IfNull no Expression Builder retorna o valor do primeiro argumento que é passado para a função. Se o primeiro argumento retornar NULL, será retornado o valor do segundo argumento.

### Sintaxe

IfNull(expr1, expr2)

### Result Type

O tipo de resultado da função IfNull é o tipo do seu primeiro argumento, mesmo que o primeiro argumento seja NULL. O segundo argumento será convertido no tipo do primeiro argumento antes que seu valor seja retornado.

### Argumentos

A tabela a seguir descreve os argumentos da função.

Argumento	Descrição
expr1	Um nome de campo ou expressão.
expr2	O nome do campo ou expressão que é retornado se expr1 for NULL.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao Expression Builder:

- Sobre o Expression Builder (consulte [About Expression Builder](#) na página 2030)
- Usando o Expression Builder (na página 2030)
- Funções do Expression Builder (consulte [Expression Builder Funções](#) na página 2044)

## IIf

A função IIf no Expression Builder retorna um dos dois parâmetros com base na avaliação de uma expressão condicional. IIf é uma abreviação de Immediate If.

### Sintaxe

IIf(expr, result\_if\_true, result\_if\_false)

### Sintaxe alternativa

IIf(expr, expr\_if\_true, expr\_if\_false)

### Sintaxe mista

IIf(expr, result\_if\_true, expr\_if\_false)

IIf(expr, expr\_if\_true, result\_if\_false)

### Result Type

O tipo de resultado da função IIf() é sempre o tipo do seu primeiro argumento. Se a expressão for avaliada como FALSE, o segundo argumento será convertido no tipo do primeiro argumento antes que seu valor seja retornado.

### Argumentos

A tabela a seguir descreve os argumentos da função.

Argumento	Descrição
expr	A expressão condicional que deverá ser avaliada.
result_if_true	O valor retornado se a expressão condicional for avaliada como true.
result_if_false	O valor retornado se a expressão condicional for avaliada como false.
expr_if_true	Uma expressão a ser avaliada se a expressão condicional for avaliada como true.
expr_if_false	Uma expressão a ser avaliada se a expressão condicional for avaliada como false.

**OBSERVAÇÃO:** os nomes de campos independentes de idioma e a sintaxe de nome de campo usada em qualquer expressão de exemplo neste tópico são os nomes de campo e a sintaxe do nome de campo que foram usados no Expression Builder nas versões anteriores à Versão 29 do Service Pack 1. Esses exemplos ainda são válidos. No entanto, se você selecionar os campos correspondentes de uma expressão na lista de Campos no Expression Builder na Versão 29 do Service Pack 1 ou posterior, os nome de campos e a sintaxe dos nomes de campos serão diferentes daquelas mostradas nos exemplos. É recomendado que você sempre selecione os campos das suas expressões na lista de Campos no Expression Builder para que os nomes de campos e a sintaxe dos nomes de campos estejam sempre corretas. Para obter mais informações sobre os nomes de campos e a sintaxe nos nomes de campos nas expressões, consulte [Sobre expressões](#) (consulte [About Expressions](#) na página 2033).

### Exemplos

Veja a seguir um exemplo de sintaxe mista na função IIf:

Um processo de negócios requer que o campo Região em uma página de detalhes da conta seja atualizado quando o campo Estado de cobrança for alterado como se segue:

Se o campo Estado de cobrança for alterado para OK ou TX, o campo Região será atualizado para Central. Se o campo Estado de cobrança for alterado para CA, o campo Região será atualizado para Oeste. Para todos os outros estados, o campo Região será atualizado para Leste.

```
IIf([<PrimaryBillToState>]='OK' OR [<PrimaryBillToState>]='TX', 'Central',
IIf([<PrimaryBillToState>]='CA', 'Oeste', 'Leste'))
```

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao Expression Builder:

- Sobre o Expression Builder (consulte [About Expression Builder](#) na página 2030)
- Usando o Expression Builder (na página 2030)
- Funções do Expression Builder (consulte [Expression Builder Funções](#) na página 2044)

## InStr

A função InStr no Expression Builder retorna a posição da primeira ocorrência de uma string dentro de outra.

### Sintaxe

Instr(string1, string2, início, fim)

### Result Type

Inteiro

### Argumentos

A tabela a seguir descreve os argumentos da função.

Argumento	Descrição
string1	Especifica a string que será pesquisada. O valor pode ser uma string literal, ou um nome de campo, ou uma expressão que retorne uma string.
string2	Especifica a string que será pesquisada. O valor pode ser uma string literal, ou um nome de campo, ou uma expressão que retorne uma string. <b>OBSERVAÇÃO:</b> a pesquisa de uma string diferencia maiúsculas de minúsculas.
start	(Opcional) Um inteiro que especifica o ponto inicial na string1.
end	(Opcional) Um inteiro que especifica o ponto final na string1.

**OBSERVAÇÃO:** os nomes de campos independentes de idioma e a sintaxe de nome de campo usada em qualquer expressão de exemplo neste tópico são os nomes de campo e a sintaxe do nome de campo que foram usados no Expression Builder nas versões anteriores à Versão 29 do Service Pack 1. Esses exemplos ainda são válidos. No entanto, se você selecionar os campos correspondentes de uma expressão na lista de Campos no Expression Builder na Versão 29 do Service Pack 1 ou posterior, os nome de campos e a sintaxe dos nomes de campos serão diferentes daquelas mostradas nos exemplos. É recomendado que você sempre selecione os campos das suas expressões na lista de Campos no Expression Builder para que os nomes de campos e a sintaxe dos nomes de campos estejam sempre corretas. Para obter mais informações sobre os nomes de campos e a sintaxe nos nomes de campos nas expressões, consulte [Sobre expressões](#) (consulte [About Expressions](#) na página 2033).

### Exemplos

O exemplo a seguir retorna o valor 9:

```
InStr('john.doe@company.com', '@')
```

O exemplo a seguir mostra como a função InStr pode ser usada em uma condição da regra de fluxo de trabalho. Na condição da regra de fluxo de trabalho, a função InStr é usada para determinar se uma string especificada é exibida em um campo do registro. Se a string for encontrada no campo, as ações especificadas na regra de fluxo de trabalho serão executadas. Neste exemplo, a função InStr determina se o campo Assunto de um registro contém a palavra *REVIEW*. A ação na regra de fluxo de trabalho só será executada se o campo Assunto contiver a palavra *REVIEW* em letras maiúsculas.

```
InStr([<Subject>], 'REVIEW') > 0
```

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao Expression Builder:

- Sobre o Expression Builder (consulte [About Expression Builder](#) na página 2030)
- Usando o Expression Builder (na página 2030)
- Funções do Expression Builder (consulte [Expression Builder Funções](#) na página 2044)

### IsValidRowId

A função IsValidRowId no Expression Builder consulta registros de um tipo de registro específico para determinar se o ID de uma linha específica existe e retorna um valor booleano (TRUE ou FALSE). Se o ID da linha existir, mas o registro estiver marcado para exclusão, a função IsValidRowId retornará FALSE.

#### Sintaxe

```
IsValidRowId(record_type, 'row_id')
```

#### Result Type

Booleano (TRUE ou FALSE).

#### Argumentos

A tabela a seguir descreve os argumentos da função.

Argumento	Descrição
record_type	O nome independente de idioma do tipo de registro. (Um <i>nome independente de idioma</i> é um nome que não muda quando o idioma do usuário é alterado.)  O argumento deve ser delimitado por identificadores da string de campo. Por exemplo:  '<Contact>'
row_id	A string literal, o nome do campo ou a expressão que retorna um ID da linha alfanumérico.

#### Exemplos

O exemplo a seguir determina se o valor no campo ID da linha em um registro de contato é um ID de linha válido para um registro de contato:

```
IsValidRowId('<Contact>', [{Id}])
```

O exemplo a seguir determina se o valor 12-Y09KG é um ID de linha válido para um registro de conta:

```
IsValidRowId('<Account>', '12-Y09KG')
```

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao Expression Builder:

- Sobre o Expression Builder (consulte [About Expression Builder](#) na página 2030)
- Usando o Expression Builder (na página 2030)
- Funções do Expression Builder (consulte [Expression Builder Funções](#) na página 2044)

## JoinFieldValue

Um tipo de registro pode ser mencionado por outro tipo de registro em uma chave de previsão. Um *campo conjunto* é um campo em um tipo de registro que usa uma chave de previsão para mencionar um campo de outro tipo de registro. Por exemplo, na maioria dos tipos de registro, o campo OwnerId é uma chave de previsão que menciona o tipo de registro do Usuário. O campo Proprietário de muitos registros é um campo conjunto que usa a chave de previsão OwnerId para mencionar o campo Apelido no tipo de registro do Usuário.

A função JoinFieldValue do Expression Builder retorna o valor de um campo conjunto quando o tipo de registro mencionado e os campos da chave de previsão relacionados são especificados na função. A função JoinFieldValue também pode recuperar outros campos no tipo de registro mencionado, que não estão diretamente unidos ao objeto de referência, que permite pesquisar campos pelos tipos de registro dos tipos de registros relacionados.

Se o campo ID de um tipo de registro referenciado estiver presente como uma chave estrangeira no tipo de registro em que você configura uma regra de workflow, você poderá usar a função JoinFieldValue para recuperar valores de campo no tipo de registro referenciado.

Além disso, você pode usar os seguintes campos de chave estrangeira, que estão disponíveis em todos os tipos de registro, a fim de recuperar os valores de campo no tipo de registro Usuário:

- CreatedById
- ModifiedById

**OBSERVAÇÃO:** A função JoinFieldValue não pode retornar os valores dos seguintes campos no tipo de registro atividade: Contagem de Transações de Desembolso, Contagem Detalhada do Produto, Contagem de Itens Promocionais Entregues, Contagem de Amostras Entregues. Esta limitação é decorrente da forma como o Oracle CRM On Demand calcula os valores desses campos.

### Sintaxe

JoinFieldValue (ref\_record\_type, foreign\_key, field\_name)

### Result Type

String.

Se ocorrer um erro ou o valor do campo solicitado estiver vazio, é retornada uma string com comprimento zero.

### Argumentos

A tabela a seguir descreve os argumentos da função.

Argumento	Descrição
ref_record_type	<p>O nome independente de idioma do tipo de registro mencionado. (Um <i>nome independente de idioma</i> é um nome que não muda quando o idioma do usuário é alterado.)</p> <p>O argumento deve ser delimitado por identificadores da string de campo. Por exemplo:</p> <p>'&lt;Account&gt;'</p>
foreign_key	<p>Uma literal ou expressão que retorna um ID da linha válido no tipo de registro mencionado (especificado no argumento ref_record_type). Se o ID da linha for inválido, a função retorna uma string com comprimento zero. As</p>

Argumento	Descrição
	referências de campo direto devem ser delimitadas por identificadores de campo. Por exemplo: [<AccountId>]
field_name	O nome independente de idioma de um campo no tipo de registro mencionado (especificado pelo argumento ref_record_type). Se não existir o campo no tipo de registro mencionado, é retornado um erro. O nome do campo deve ser delimitado por identificadores da string de campo. Por exemplo: '<Type>'

**OBSERVAÇÃO:** os nomes de campos independentes de idioma e a sintaxe de nome de campo usada em qualquer expressão de exemplo neste tópico são os nomes de campo e a sintaxe do nome de campo que foram usados no Expression Builder nas versões anteriores à Versão 29 do Service Pack 1. Esses exemplos ainda são válidos. No entanto, se você selecionar os campos correspondentes de uma expressão na lista de Campos no Expression Builder na Versão 29 do Service Pack 1 ou posterior, os nomes de campos e a sintaxe dos nomes de campos serão diferentes daquelas mostradas nos exemplos. É recomendado que você sempre selecione os campos das suas expressões na lista de Campos no Expression Builder para que os nomes de campos e a sintaxe dos nomes de campos estejam sempre corretas. Para obter mais informações sobre os nomes de campos e a sintaxe nos nomes de campos nas expressões, consulte [Sobre expressões](#) (consulte [About Expressions](#) na página 2033).

### Exemplos

Exemplo 1: um processo de negócios necessita que uma regra de workflow pesquise o nome do novo proprietário quando o proprietário de um registro é alterado. Quando o proprietário de um registro é alterado, apenas o campo da chave de previsão OwnerId do registro é atualizado. Como resultado, a condição a seguir em uma regra de workflow não pesquisa o novo proprietário do registro:

```
PRE('<Owner>') <> [<Owner>]
```

Em vez disso, você pode usar a condição a seguir no workflow para pesquisar o novo proprietário do registro:

```
PRE('<Owner>') <> JoinFieldValue('<User>', [<OwnerId>], '<Alias>')
```

Exemplo 2: para obter o endereço de e-mail do proprietário anterior de um registro, use a expressão a seguir:

```
JoinFieldValue('<User>', PRE('<OwnerId>'), '<EmailAddr>')
```

Exemplo 3: para obter o endereço de e-mail do atual proprietário de um registro, use a expressão a seguir:

```
JoinFieldValue('<User>', [<OwnerId>], '<EmailAddr>')
```

Exemplo 4: um processo de negócios necessita que um e-mail de solicitação de serviço seja enviado a um contato. Antes que o e-mail seja enviado, a regra de workflow verifica se o contato está de acordo com os e-mails recebidos. A regra de workflow (com base no tipo de registro da solicitação de serviço) tem a seguinte condição:

```
JoinFieldValue('<Contact>', [<ContactId>], '<NeverEmail>') <> 'Y'
```

Exemplo 5: para obter o território da conta principal para uma solicitação de serviço, use a seguinte expressão:

```
JoinFieldValue('<Territory>', JoinFieldValue('<Account>', [<AccountId>], '<TerritoryId>'), '<TerritoryName>')
```

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao Expression Builder:

- Sobre o Expression Builder (consulte [About Expression Builder](#) na página 2030)
- [Usando o Expression Builder](#) (na página 2030)
- Funções do Expression Builder (consulte [Expression Builder Funções](#) na página 2044)

## JulianDay

A função JulianDay no Expression Builder retorna o número de dias transcorridos desde o meio-dia do horário de Greenwich, 1º de janeiro, 4713 AC.

### Sintaxe

JulianDay(date)

### Result Type

Inteiro

### Argumentos

A tabela a seguir descreve os argumentos da função.

Argumento	Descrição
date	Um nome de campo que retorna um tipo de dado de data. Para retornar o valor da data de hoje, use a seguinte sintaxe: JulianDay(Today())

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao Expression Builder:

- Sobre o Expression Builder (consulte [About Expression Builder](#) na página 2030)
- [Usando o Expression Builder](#) (na página 2030)
- Funções do Expression Builder (consulte [Expression Builder Funções](#) na página 2044)

## JulianMonth

A função JulianMonth no Expression Builder retorna um inteiro que é igual a:

$$JulianYear * 12 + current\_month$$

onde *JulianYear* é o ano que é retornado pela função [JulianYear](#) (na página 2061), *current\_month* é um inteiro de 1 a 12, e janeiro é 1.

### Sintaxe

JulianMonth(date)

### Result Type

Inteiro

### Argumentos

A tabela a seguir descreve os argumentos da função.

Argumento	Descrição
date	Um nome de campo que retorna um tipo de dado de data. Para retornar o valor da data de hoje, use a seguinte sintaxe: JulianMonth(Today())

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao Expression Builder:

- Sobre o Expression Builder (consulte [About Expression Builder](#) na página 2030)
- Usando o Expression Builder (na página 2030)
- Funções do Expression Builder (consulte [Expression Builder Funções](#) na página 2044)

### JulianQtr

A função JulianQtr no Expression Builder retorna um inteiro que é igual a:

$$JulianYear * 4 + current\_quarter$$

onde *JulianYear* é o ano retornado pela função [JulianYear](#) (na página 2061) e *current\_quarter* é:

$$(current\_month - 1) / 3 + 1$$

arredondado para o próximo inteiro abaixo.

### Sintaxe

JulianQtr(date)

### Result Type

Inteiro

### Argumentos

A tabela a seguir descreve os argumentos da função.

Argumento	Descrição
date	Um nome de campo que retorna um tipo de dado de data. Para retornar o valor da data de hoje, use a seguinte sintaxe: JulianQtr(Today())

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao Expression Builder:

- Sobre o Expression Builder (consulte [About Expression Builder](#) na página 2030)
- Usando o Expression Builder (na página 2030)
- Funções do Expression Builder (consulte [Expression Builder Funções](#) na página 2044)

### JulianWeek

A função JulianWeek no Expression Builder retorna um inteiro que é igual a:

$$JulianDay / 7$$

arredondado para o próximo inteiro abaixo, onde *JulianDay* é o dia que é retornado pela função [JulianDay](#) (na página 2059).

### Sintaxe

JulianWeek(date)

### Result Type

Inteiro

### Argumentos

A tabela a seguir descreve os argumentos da função.

Argumento	Descrição
date	Um nome de campo que retorna um tipo de dado de data. Para retornar o valor da data de hoje, use a seguinte sintaxe: JulianWeek(Today())

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao Expression Builder:

- Sobre o Expression Builder (consulte [About Expression Builder](#) na página 2030)
- Usando o Expression Builder (na página 2030)
- Funções do Expression Builder (consulte [Expression Builder Funções](#) na página 2044)

### JulianYear

A função JulianYear no Expression Builder retorna um inteiro que é igual a:

*current\_year* + 4713

### Sintaxe

JulianYear(date)

### Result Type

Inteiro

### Argumentos

A tabela a seguir descreve os argumentos da função.

Argumento	Descrição
date	Um nome de campo que retorna um tipo de dado de data. Para retornar o valor da data de hoje, use a seguinte sintaxe: JulianYear(Today())

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao Expression Builder:

- Sobre o Expression Builder (consulte [About Expression Builder](#) na página 2030)

- [Usando o Expression Builder \(na página 2030\)](#)
- Funções do Expression Builder (consulte [Expression Builder Funções](#) na página 2044)

## Left

A função Left no Expression Builder retorna um número especificado de caracteres do lado esquerdo de uma string.

### Sintaxe

Left(string, length)

### Result Type

String

### Argumentos

A tabela a seguir descreve os argumentos da função.

Argumento	Descrição
string	A string da qual os caracteres da extremidade esquerda são retornados. Se a string contiver Null, será retornado Null.
length	Um inteiro indicando o número de caracteres a serem retornados. Se esse argumento for 0 (zero), uma string em branco será retornada. Se esse argumento for maior que ou igual ao número de caracteres na string, toda a string será retornada.

### Exemplos

Se o endereço de e-mail do usuário atual for john.doe@oracle.com, o exemplo a seguir retornará o valor john:

```
Left(UserValue('<EmailAddr>'), 4)
```

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao Expression Builder:

- [Sobre o Expression Builder \(consulte \[About Expression Builder\]\(#\) na página 2030\)](#)
- [Usando o Expression Builder \(na página 2030\)](#)
- Funções do Expression Builder (consulte [Expression Builder Funções](#) na página 2044)

## Len

A função Len no Expression Builder retorna o número de caracteres em uma string especificada.

### Sintaxe

Len(string)

### Result Type

Inteiro

### Argumentos

A tabela a seguir descreve os argumentos da função.

Argumento	Descrição
string	O nome do campo ou a expressão da string da qual os caracteres são contados. Se a string estiver em branco, 0 (zero) será retornado. Se a string contiver Null, será retornado Null.

**OBSERVAÇÃO:** os nomes de campos independentes de idioma e a sintaxe de nome de campo usada em qualquer expressão de exemplo neste tópico são os nomes de campo e a sintaxe do nome de campo que foram usados no Expression Builder nas versões anteriores à Versão 29 do Service Pack 1. Esses exemplos ainda são válidos. No entanto, se você selecionar os campos correspondentes de uma expressão na lista de Campos no Expression Builder na Versão 29 do Service Pack 1 ou posterior, os nome de campos e a sintaxe dos nomes de campos serão diferentes daquelas mostradas nos exemplos. É recomendado que você sempre selecione os campos das suas expressões na lista de Campos no Expression Builder para que os nomes de campos e a sintaxe dos nomes de campos estejam sempre corretas. Para obter mais informações sobre os nomes de campos e a sintaxe nos nomes de campos nas expressões, consulte Sobre expressões (consulte [About Expressions](#) na página 2033).

### Exemplos

O exemplo a seguir retorna o valor 18:

```
Len("Oracle Corporation")
```

O exemplo a seguir retornará o valor 19 se o campo contiver um marcador de data/hora válido:

```
Len([<CreateDate>])
```

O exemplo a seguir retorna o valor 19:

```
Len(Timestamp()) returns 19
```

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao Expression Builder:

- Sobre o Expression Builder (consulte [About Expression Builder](#) na página 2030)
- Usando o Expression Builder (na página 2030)
- Funções do Expression Builder (consulte [Expression Builder Funções](#) na página 2044)

## LN

A função LN no Expression Builder retorna o log natural do número passado no argumento.

### Sintaxe

```
LN(number)
```

### Result Type

Número

### Argumentos

A tabela a seguir descreve os argumentos da função.

Argumento	Descrição
number	O número para o qual o log natural deve ser retornado.

## Exemplos

O exemplo a seguir:

```
LN(10)
```

retorna o valor 2,30.

## Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao Expression Builder:

- Sobre o Expression Builder (consulte [About Expression Builder](#) na página 2030)
- [Usando o Expression Builder \(na página 2030\)](#)
- Funções do Expression Builder (consulte [Expression Builder Funções](#) na página 2044)

## Localização

A função Locale no Expression Builder retorna o código da localidade do usuário conectado, por exemplo, PTB.

### Sintaxe

```
Locale()
```

### Result Type

String

## Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao Expression Builder:

- Sobre o Expression Builder (consulte [About Expression Builder](#) na página 2030)
- [Usando o Expression Builder \(na página 2030\)](#)
- Funções do Expression Builder (consulte [Expression Builder Funções](#) na página 2044)

## LocaleListSeparator

A função LocaleListSeparator no Expression Builder retorna o caractere do separador de lista da localidade atual, por exemplo, uma vírgula (,).

### Sintaxe

```
LocaleListSeparator()
```

### Result Type

String

## Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao Expression Builder:

- Sobre o Expression Builder (consulte [About Expression Builder](#) na página 2030)
- [Usando o Expression Builder \(na página 2030\)](#)
- Funções do Expression Builder (consulte [Expression Builder Funções](#) na página 2044)

## LookupName

A função LookupName no Expression Builder localiza uma linha na tabela Lista de valores onde todos os itens a seguir são verdadeiros:

- O campo TYPE corresponde ao argumento de tipo.

- O campo CODE corresponde ao argumento lang\_ind\_code.
- O campo LANG\_ID corresponde ao código do idioma ativo atualmente.

Essa função retorna o valor não traduzido (o código independente do idioma) do valor de exibição na Lista de valores especificada.

**DICA:** ao especificar os parâmetros para a função LookupName, clique em [Mostrar valores aceitáveis](#) para exibir os valores aceitáveis para o campo que você selecionou na lista Campos. (Se um campo for um campo da lista de opções, Mostrar valores aceitáveis exibirá todas as opções configuradas para essa lista de opções. Se um campo não for um campo da lista de opções, Mostrar valores aceitáveis abrirá uma janela que descreve os valores aceitáveis para uma variedade de dados que o campo pode reter.)

### Sintaxe

LookupName(tipo, lang\_ind\_code)

### Result Type

String

### Argumentos

A tabela a seguir descreve os argumentos da função.

Argumento	Descrição
type	O tipo da linha a ser pesquisada.
lang_ind_code	O valor de exibição.

### Exemplo

Se CALIFORNIA for o valor de exibição e CALIF for o código independente do idioma, ambos os exemplos a seguir retornar o valor CALIF:

```
LookupName(' STATE_ABBREV ', ' CALIFORNIA ')
```

```
LookupName(' STATE_ABBREV ', ' CALIF ')
```

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao Expression Builder:

- [Sobre o Expression Builder](#) (consulte [About Expression Builder](#) na página 2030)
- [Usando o Expression Builder](#) (na página 2030)
- [Funções do Expression Builder](#) (consulte [Expression Builder Funções](#) na página 2044)

### LookupValue

A função LookupValue no Expression Builder retorna um valor da lista de opções especificado que é traduzido no idioma ativo atualmente.

Os valores da lista de opções são armazenados na tabela Lista de valores. A função LookupValue retorna o valor na coluna VAL de uma linha onde todos os itens a seguir são verdadeiros:

- A coluna TYPE corresponde ao argumento de tipo.
- A coluna CODE corresponde ao argumento lang\_ind\_code.
- A coluna LANG\_ID corresponde ao código do idioma ativo atualmente.

A função `LookupValue` permite que o Oracle CRM On Demand avalie expressões envolvendo valores da lista de opções uniformemente entre as localidades. Por exemplo, o valor *White* em inglês é avaliado da mesma maneira que o valor *Blanc* em francês.

**DICA:** ao especificar os parâmetros para a função `LookupValue`, clique em [Mostrar valores aceitáveis](#) para exibir os valores aceitáveis para o campo que você selecionou na lista Campos. (Se um campo for um campo da lista de opções, [Mostrar valores aceitáveis](#) exibirá todas as opções configuradas para essa lista de opções. Se um campo não for um campo da lista de opções, [Mostrar valores aceitáveis](#) abrirá uma janela que descreve os valores aceitáveis para diferentes dados que o campo pode reter.)

**OBSERVAÇÃO:** o campo Estágio de vendas nos registros de oportunidade não é um campo verdadeiro da lista de opções. A função `LookupValue` não funciona nesse campo.

### Sintaxe

`LookupValue` (tipo, lang\_ind\_code)

### Result Type

String

### Argumentos

A tabela a seguir descreve os argumentos da função.

Argumento	Descrição
type	O tipo da linha a ser pesquisada.
lang_ind_code	O valor não traduzido na lista de valores.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao Expression Builder:

- [Sobre o Expression Builder](#) (consulte [About Expression Builder](#) na página 2030)
- [Usando o Expression Builder](#) (na página 2030)
- [Funções do Expression Builder](#) (consulte [Expression Builder Funções](#) na página 2044)

### Lower

A função `Lower` no Expression Builder converte em minúsculas todas as letras na string especificada. Se houver caracteres na string que não são letras, eles não serão afetados por essa função.

### Sintaxe

`Lower`(string)

### Result Type

String

### Argumentos

A tabela a seguir descreve os argumentos da função.

Argumento	Descrição
string	Especifica a string que deverá ser convertida. O valor pode ser uma string literal, ou um nome de campo, ou

Argumento	Descrição
	uma expressão que retorne uma string. Se o valor for uma literal de string, ele deverá estar entre aspas simples ou duplas.

### Exemplos

Se o campo Nome em um registro de contato contiver o valor Amanda, o exemplo a seguir retornará o valor amanda:

```
Lower([{{First Name}}])
```

Os exemplos a seguir retornam o valor account123:

```
Lower('Account123')
```

```
Lower("Account123")
```

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao Expression Builder:

- Sobre o Expression Builder (consulte [About Expression Builder](#) na página 2030)
- Usando o Expression Builder (na página 2030)
- Funções do Expression Builder (consulte [Expression Builder Funções](#) na página 2044)

### Mid

A função Mid no Expression Builder retorna um número especificado de caracteres de uma string.

**DICA:** para determinar o número de caracteres em uma string, use a função [Len](#) (na página 2062).

### Sintaxe

```
Mid(string, início, comprimento)
```

### Result Type

String

### Argumentos

A tabela a seguir descreve os argumentos da função.

Argumento	Descrição
string	O nome do campo ou a expressão de string da qual os caracteres são retornados. Se a string contiver Null, será retornada uma string em branco.
start	O nome do campo ou a expressão que especifica a posição do caractere na string na qual começa a contagem do comprimento. Se o valor do argumento início for maior que o número de caracteres na string, a função Mid retornará uma string em branco.
length	Opcional. O nome do campo ou a expressão que especifica o número de caracteres a ser retornado. Se

Argumento	Descrição
	esse argumento não for usado ou o comprimento especificado for maior que o número de caracteres que pode ser retornado, todos os caracteres da posição inicial até o fim da string serão retornados.

**OBSERVAÇÃO:** os nomes de campos independentes de idioma e a sintaxe de nome de campo usada em qualquer expressão de exemplo neste tópico são os nomes de campo e a sintaxe do nome de campo que foram usados no Expression Builder nas versões anteriores à Versão 29 do Service Pack 1. Esses exemplos ainda são válidos. No entanto, se você selecionar os campos correspondentes de uma expressão na lista de Campos no Expression Builder na Versão 29 do Service Pack 1 ou posterior, os nome de campos e a sintaxe dos nomes de campos serão diferentes daquelas mostradas nos exemplos. É recomendado que você sempre selecione os campos das suas expressões na lista de Campos no Expression Builder para que os nomes de campos e a sintaxe dos nomes de campos estejam sempre corretas. Para obter mais informações sobre os nomes de campos e a sintaxe nos nomes de campos nas expressões, consulte [Sobre expressões](#) (consulte [About Expressions](#) na página 2033).

### Exemplos

O exemplo a seguir retorna sete caracteres (Criador), começando com o décimo segundo caractere em uma string:

```
Mid("O Criador de expressão é fácil!!", 12, 7)
```

Os exemplos a seguir retornam sete caracteres, começando com o décimo segundo caractere de um campo de texto que contém o texto: *O Criador de expressão é fácil!*

```
Mid('<TextFieldName>',12, 7)
```

ou

```
Mid([<TextFieldName>],12, 7)
```

O exemplo a seguir extrai o nome do domínio de um endereço de e-mail:

```
Mid([<CreatedbyEmailAddress>],FindOneOf([<CreatedbyEmailAddress>], "@" ) + 1, Len([<CreatedbyEmailAddress>]))
```

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao Expression Builder:

- [Sobre o Expression Builder](#) (consulte [About Expression Builder](#) na página 2030)
- [Usando o Expression Builder](#) (na página 2030)
- [Funções do Expression Builder](#) (consulte [Expression Builder Funções](#) na página 2044)

### OrganizationName

A função OrganizationName no Expression Builder retorna o nome da organização do usuário conectado.

#### Sintaxe

```
OrganizationName()
```

#### Result Type

String

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao Expression Builder:

- Sobre o Expression Builder (consulte [About Expression Builder](#) na página 2030)
- Usando o Expression Builder (na página 2030)
- Funções do Expression Builder (consulte [Expression Builder Funções](#) na página 2044)

## PRE

A função PRE do Expression Builder retorna os valores anteriores do campo especificado quando o valor do campo for modificado, mas antes que o valor seja atualizado no banco de dados.

**CAUIDADO:** Recomendamos que você não use a função PRE com as regras de workflow que contêm uma ação de Espera, porque essa ação afeta a função PRE. Todas as ações após a ação de Espera não são executadas até que o período de espera tenha expirado. As ações remanescentes são executadas em uma operação de lote diferente da operação na qual a regra foi acionada originalmente e os valores dos campos do registro anterior à ação que acionou a regra de workflow não são preservados. No entanto, o valor anterior e o valor atual do campo são sempre vistos como iguais

### Sintaxe

PRE('<fieldname>')

### Result Type

String

### Argumentos

A tabela a seguir descreve os argumentos da função.

Argumento	Descrição
fieldname	O nome do campo que foi modificado.

**OBSERVAÇÃO:** os nomes de campos independentes de idioma e a sintaxe de nome de campo usada em qualquer expressão de exemplo neste tópico são os nomes de campo e a sintaxe do nome de campo que foram usados no Expression Builder nas versões anteriores à Versão 29 do Service Pack 1. Esses exemplos ainda são válidos. No entanto, se você selecionar os campos correspondentes de uma expressão na lista de Campos no Expression Builder na Versão 29 do Service Pack 1 ou posterior, os nome de campos e a sintaxe dos nomes de campos serão diferentes daquelas mostradas nos exemplos. É recomendado que você sempre selecione os campos das suas expressões na lista de Campos no Expression Builder para que os nomes de campos e a sintaxe dos nomes de campos estejam sempre corretas. Para obter mais informações sobre os nomes de campos e a sintaxe nos nomes de campos nas expressões, consulte [Sobre expressões](#) (consulte [About Expressions](#) na página 2033).

As seguintes considerações se aplicam ao usar a função PRE:

- Em expressões condicionais, como condições de workflow e instruções de validação, ao usar a função PRE para recuperar o valor anterior de um campo, lembre-se de que o valor inicial do campo pode estar em branco (ou seja, um valor nulo). Se o valor inicial for nulo, qualquer comparação com um valor não nulo resultará em um comportamento imprevisível. Para garantir que as expressões condicionais sejam avaliadas corretamente nesses casos, use a função PRE com a função IfNull conforme mostrado neste exemplo:  

```
IfNull(<[<FieldName>], "Invalid") <> IfNull(PRE('<FieldName>'), "Invalid")
```

 Neste exemplo, a string de texto *Invalid* é usada para substituir o valor nulo, mas você pode usar qualquer string que quiser, desde que ela não exista como um valor no campo examinado.
- Se a função PRE for usada em uma regra de fluxo de trabalho ou em uma ação invocada depois de uma Ação de espera, a função não retornará o valor anterior de um campo. Porém, você pode ter um processo comercial que exija essas comparações. Nesses casos, é possível usar uma regra de fluxo de trabalho com o

evento de acionamento Antes do registro modificado salvo para armazenar o valor anterior de um campo em qualquer campo não usado no tipo de registro. Assim, você pode usar o valor do campo armazenado em qualquer comparação necessária em regras de fluxo de trabalho que tenham a Ação de espera.

Ao criar a regra de fluxo de trabalho para armazenar o valor anterior de um campo em um campo não usado no tipo de registro, lembre-se de que o valor anterior do campo original pode estar em branco (ou seja, um valor nulo). Por isso, você deve usar uma expressão como a seguinte para armazenar um valor padrão, caso um valor nulo seja encontrado:

```
IsNull(<FieldName>), "Invalid"
```

Neste exemplo, a string de texto *Invalid* é o valor padrão usado para substituir um valor nulo, mas você pode usar qualquer string que quiser, desde que ela não exista como um valor no campo original.

### **Exemplo de como criar uma regra de fluxo de trabalho que envie um e-mail para o proprietário anterior de um registro de conta**

Este é um exemplo de como criar uma regra de fluxo de trabalho que envie um e-mail para o proprietário anterior de um registro de conta quando o proprietário do registro muda.

#### ***Para criar uma regra de fluxo de trabalho que envie um e-mail para o proprietário anterior de um registro de conta***

- 1 Crie uma regra de fluxo de trabalho para o tipo de registro de conta com o evento de acionamento Quando o registro modificado foi salvo.
- 2 Salve a regra de workflow.
- 3 Crie uma ação Adicionar um e-mail na regra de fluxo de trabalho.
- 4 Na ação de fluxo de trabalho, faça o seguinte:
  - a No campo Para, selecione Endereço de e-mail específico.
  - b Na caixa de texto da expressão do campo Para, adicione a seguinte expressão:  
JoinFieldValue('<User>', IfNull(PRE('<OwnerId>'), "admin@mycompany.com"), '<EMailAddr>')
  - c Adicione o texto necessário no assunto e no corpo do e-mail.
  - d Salve a ação do workflow.

#### **Tópicos relacionados**

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao Expression Builder:

- Sobre o Expression Builder (consulte [About Expression Builder](#) na página 2030)
- Usando o Expression Builder (na página 2030)
- Funções do Expression Builder (consulte [Expression Builder Funções](#) na página 2044)

## **Right**

A função Right no Expression Builder retorna um número especificado de caracteres a partir do lado direito de uma string.

### **Sintaxe**

```
Right(string, length)
```

### **Result Type**

String

### **Argumentos**

A tabela a seguir descreve os argumentos da função.

Argumento	Descrição
string	A string da qual os caracteres da extremidade direita são retornados. Se a string contiver Null, será retornado Null.
length	Um inteiro indicando o número de caracteres a serem retornados. Se esse argumento for 0 (zero), uma string em branco será retornada. Se esse argumento for maior que ou igual ao número de caracteres na string, toda a string será retornada.

### Exemplos

Se o endereço de e-mail do usuário atual for john.doe@oracle.com, o exemplo a seguir retornará o valor oracle.com:

```
Right(UserValue('<EmailAddr>'), Len(UserValue('<EmailAddr>')))-
Instr(UserValue('<EmailAddr>'),'@'))
```

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao Expression Builder:

- Sobre o Expression Builder (consulte [About Expression Builder](#) na página 2030)
- Usando o Expression Builder (na página 2030)
- Funções do Expression Builder (consulte [Expression Builder Funções](#) na página 2044)

### RowIdToRowNum

A função RowIdToRowNum no Expression Builder converte um ID da linha alfanumérico em um formato numérico.

**OBSERVAÇÃO:** IDs da linha são gerados pelo Oracle CRM On Demand usando um algoritmo de propriedade e têm integridade de referência total entre o banco de dados do Oracle CRM On Demand. O algoritmo usa a codificação Base-36, um sistema numeral posicional onde a raiz é 36. O uso de 36 como a raiz permite que os dígitos sejam representados pelos números de 0 a 9 e pelas letras de A a Z, que é um sistema otimizado numeral alfanumérico que não diferencia maiúsculas e minúsculas, baseado nos caracteres ASCII.

### Sintaxe

```
RowIdToRowNum('row_id')
```

### Result Type

String

### Argumentos

A tabela a seguir descreve os argumentos da função.

Argumento	Descrição
row_id	A string literal, o nome do campo ou a expressão que retorna um ID da linha alfanumérico.

**OBSERVAÇÃO:** os nomes de campos independentes de idioma e a sintaxe de nome de campo usada em qualquer expressão de exemplo neste tópico são os nomes de campo e a sintaxe do nome de campo que foram

usados no Expression Builder nas versões anteriores à Versão 29 do Service Pack 1. Esses exemplos ainda são válidos. No entanto, se você selecionar os campos correspondentes de uma expressão na lista de Campos no Expression Builder na Versão 29 do Service Pack 1 ou posterior, os nome de campos e a sintaxe dos nomes de campos serão diferentes daquelas mostradas nos exemplos. É recomendado que você sempre selecione os campos das suas expressões na lista de Campos no Expression Builder para que os nomes de campos e a sintaxe dos nomes de campos estejam sempre corretas. Para obter mais informações sobre os nomes de campos e a sintaxe nos nomes de campos nas expressões, consulte [Sobre expressões](#) (consulte [About Expressions](#) na página 2033).

### Exemplos

O seguinte exemplo:

```
RowIdToRowNum('12-6RX8L').
```

retorna o valor 38-8021253.

O seguinte exemplo:

```
RowIdToRowNum('12-Y09KG')
```

retorna o valor 38-57119344.

Se o campo <AccountID> contiver '12-Y09KG', o exemplo a seguir:

```
RowIdToRowNum('<AccountID>')
```

retorna o valor 38-57119344.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao Expression Builder:

- [Sobre o Expression Builder](#) (consulte [About Expression Builder](#) na página 2030)
- [Usando o Expression Builder](#) (na página 2030)
- [Funções do Expression Builder](#) (consulte [Expression Builder Funções](#) na página 2044)

## RowNum

A função RowNum no Expression Builder retorna a posição do registro dentro do conjunto ativo de registros.

### Sintaxe

```
RowNum()
```

### Result Type

Inteiro

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao Expression Builder:

- [Sobre o Expression Builder](#) (consulte [About Expression Builder](#) na página 2030)
- [Usando o Expression Builder](#) (na página 2030)
- [Funções do Expression Builder](#) (consulte [Expression Builder Funções](#) na página 2044)

## Timestamp

A função Timestamp no Expression Builder retorna a data e a hora do servidor convertidas na configuração de fuso horário do usuário atual. Por exemplo, se a configuração de fuso horário do usuário atual for definida como EDT (Horário de verão do Leste) -0400 UTC, a função Timestamp converterá a hora do servidor em EDT. A função TimeStamp faz a conversão UTC (tempo universal coordenado).

**OBSERVAÇÃO:** as operações aritméticas (por exemplo, adicionar ou subtrair) não têm suporte com a função Timestamp().

### Sintaxe

Timestamp()

### Result Type

Data/hora

### Exemplos

O exemplo a seguir retorna a data e a hora atuais, no formato mês/dia/ano 24horas:minutos:segundos:

Timestamp()

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao Expression Builder:

- Sobre o Expression Builder (consulte [About Expression Builder](#) na página 2030)
- Usando o Expression Builder (na página 2030)
- Funções do Expression Builder (consulte [Expression Builder Funções](#) na página 2044)

## ToChar

A função ToChar no Expression Builder converte uma data ou expressão numérica especificada em uma string formatada.

### Sintaxe

ToChar(expression, format)

**CUIDADO:** não use os formatos de data e número em uma instância da função ToChar. Se você fizer isso, os resultados podem ser inválidos.

### Result Type

String

### Argumentos

A tabela a seguir descreve os argumentos da função.

Argumento	Descrição
expressão	Uma expressão ou um campo que retorna uma data, data e hora ou um valor numérico.
formato	Uma string que representa o formato de data ou número.

A tabela a seguir descreve os formatos de data da função.

Código do formato	Descrição
DD	Um dia de dois dígitos do mês (01-31).
DDDD	O nome do dia.

Código do formato	Descrição
dddd	
MM	Um número de mês de dois dígitos (01-12 onde 01 é JAN). Você deve usar <i>MM</i> em letras maiúsculas, pois <i>mm</i> em letras minúsculas indica minutos.
MMMM mmmm	O nome do mês. Observe que se você usar letras minúsculas, será preciso usar mmmm (isto é, a letra m minúscula, quatro vezes), pois mm (isto é, a letra m minúscula, duas vezes) indica minutos.
Y	O último dígito do ano.
YY	Os dois últimos dígitos do ano.
YYYY	Um ano de quatro dígitos.
hh12	A hora do dia no formato de 12 horas.
hh24	A hora do dia no formato de 24 horas.
hh	A hora do dia. É possível especificar AM ou PM para ajustar a hora adequadamente, por exemplo: hh:mm:ss PM Se você não especificar AM ou PM, o formato de 24 horas será usado por padrão.
mm	Os minutos. Observe que mm (isto é, a letra m minúscula, duas vezes) sempre indica minutos e não pode ser usada para especificar um dia de dois dígitos do mês.
ss	Os segundos.

A tabela a seguir descreve os formatos de número da função.

Código do formato	Exemplo	Descrição
#	#####	Retorna o valor com o número especificado de dígitos, precedido por um sinal de menos se o valor for negativo.
0	#####.00	Retorna zeros à esquerda. Retorna zeros à direita.
\$	\$#####.00	Retorna o valor com um sinal de dólar à esquerda.

Código do formato	Exemplo	Descrição
,	#,###	Retorna uma vírgula na posição especificada. Uma vírgula não pode aparecer à direita do ponto decimal. O modelo do formato não deve começar com uma vírgula.
.	###.##	Retorna um ponto decimal na posição especificada. É permitido somente um ponto decimal no parâmetro de formato. Se o número de dígitos especificado após o ponto decimal for menor que o número de dígitos disponível após o ponto decimal, o decimal será arredondado para cima.

### Exemplos de uso de formatos de número

O exemplo a seguir retorna o valor 10:

```
ToChar (10, '##.##')
```

O exemplo a seguir retorna o valor 10:

```
ToChar (10, '##.00')
```

O exemplo a seguir retorna o valor 10.24:

```
ToChar (10.2388, '##.00')
```

O exemplo a seguir retorna o valor -10.24:

```
ToChar (-10.2388, '##.##')
```

### Exemplos de uso de formatos de data

O exemplo a seguir converte o valor retornado pela função Timestamp() no formato DD/MM/YYYY:

```
ToChar(Timestamp(), 'DD/MM/YYYY')
```

Por exemplo, se a função Timestamp() retornar um valor de 02/29/2008 10:58:37, a expressão anterior será avaliada como 29/02/2008.

Os exemplos a seguir mostram como se mostra meia-noite usando vários formatos:

```
ToChar(Today(), YYYY/MM/DD hh:mm:ss PM) retorna 2009/05/22 12:00:00 AM
```

```
ToChar(Today(), YYYY/MM/DD hh:mm:ss) retorna 2009/05/22 00:00:00
```

```
ToChar(Today(), YYYY/MM/DD hh24:mm:ss PM) retorna 2009/05/22 00:00:00
```

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao Expression Builder:

- Sobre o Expression Builder (consulte [About Expression Builder](#) na página 2030)
- Usando o Expression Builder (na página 2030)
- Funções do Expression Builder (consulte [Expression Builder Funções](#) na página 2044)

### Today

A função Today no Expression Builder retorna a data de hoje com base na configuração de fuso horário do usuário atual. Por exemplo, se a configuração de fuso horário do usuário atual for definida como EDT (Horário de

verão do Leste) -0400 UTC, a função Today() converterá o dia do servidor em EDT. A função Today faz a conversão UTC (tempo universal coordenado).

### Sintaxe

Today()

### Result Type

Data

### Exemplos

Se a data atual for 11/27/2007, o exemplo a seguir:

```
Today() - 30
```

retornará o valor 10/28/2007.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao Expression Builder:

- Sobre o Expression Builder (consulte [About Expression Builder](#) na página 2030)
- Usando o Expression Builder (na página 2030)
- Funções do Expression Builder (consulte [Expression Builder Funções](#) na página 2044)

## Upper

A função Upper no Expression Builder converte em maiúsculas todas as letras na string especificada. Se houver caracteres na string que não são letras, eles não serão afetados por essa função.

### Sintaxe

Upper(string)

### Result Type

String

### Argumentos

A tabela a seguir descreve os argumentos da função.

Argumento	Descrição
string	Especifica a string que deverá ser convertida. O valor pode ser uma string literal, ou um nome de campo, ou uma expressão que retorne uma string. Se o valor for uma literal de string, ele deverá estar entre aspas simples ou duplas.

### Exemplos

Se o campo Nome em um registro de contato contiver o valor Amanda, o exemplo a seguir retornará o valor AMANDA:

```
Upper([{First Name}])
```

Os exemplos a seguir retornam o valor ACCOUNT123:

```
Upper('Account123')
```

```
Upper("Account123")
```

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao Expression Builder:

- Sobre o Expression Builder (consulte [About Expression Builder](#) na página 2030)
- Usando o Expression Builder (na página 2030)
- Funções do Expression Builder (consulte [Expression Builder Funções](#) na página 2044)

### UserValue

A função UserValue no Expression Builder retorna o valor de um atributo especificado para o usuário atual.

Os campos na exibição Usuário - Detalhes são atributos do usuário selecionado.

### Sintaxe

```
UserValue('<attribute>')
```

### Result Type

String

### Argumentos

A tabela a seguir descreve os argumentos da função.

Argumento	Descrição
atributo	<p>O nome independente do idioma ou a etiqueta de integração personalizada que corresponde ao nome de exibição do atributo do usuário atual.</p> <p>Os IDs de integração são exibidos na coluna Serviços Web v2.0 do ID de integração na página Campos <i>tipo de registro</i>.</p>

### Exemplos

Exemplo 1: um processo de negócios requer que um campo de texto personalizado chamado Origem em uma solicitação de serviço exiba por padrão o país do usuário que cria o registro (o usuário atual) quando o registro é criado.

Para implementar a regra de negócios, na página Configuração de campos das solicitações de serviço, defina o valor padrão para o campo Origem como UserValue('<PersonalCountry>') e marque a caixa de seleção Enviar padrão.

Para obter informações sobre como criar e editar campos, consulte [Criando e editando campos \(na página 1308\)](#).

Exemplo 2: um processo de negócios requer que uma determinada regra de workflow seja acionada se o proprietário de uma oportunidade não for o administrador.

Para implementar uma regra de negócios, configure a seguinte condição na regra de workflow:

```
UserValue('<EMailAddr>') <> 'administrator@testdata.com'
```

### Atributos

A tabela a seguir lista os atributos que podem ser usados como argumentos na função UserValue e seus nomes de exibição correspondentes.

Atributo	Nome de Exibição	Valor da amostra
Alias	Alias	Admin.
AuthenticationType	Tipo de Autenticação	Somente ID/senha
BusinessUnit	Unidade de negócios	Unidade de negócios
BusinessUnitLevel1	Unidade de negócios - Nível 1	Unidade de negócios L1
BusinessUnitLevel2	Unidade de negócios - Nível 2	Unidade de negócios L2
BusinessUnitLevel3	Unidade de negócios - Nível 3	Unidade de negócios L3
BusinessUnitLevel4	Unidade de negócios - Nível 4	Unidade de negócios L4
CellPhone	Nº de Telefone Celular	+1 555 2368978
CreatedBy	Criado por	Administração do Oracle CRM On Demand CSR
CreatedByld	Não disponível	1E1263-IZBZ
CreatedDate	Data de criação	01/08/2007 21:21:33
CurrencyCode	Moeda	Dólar americano (USD)
Departamento	Departamento	Departamento
Divisão	Divisão	Divisão
EMailAddr	E-mail	john.doe@oracle.com
EmployeeNumber	Número do funcionário	12345
EnableTeamContactsSync	Ativar sincronização dos contatos da equipe	Y
ExternalIdentifierForSingleSignOn	Identificador externo para conexão única	UID=ADMIN,O=ORACLE
ExternalSystemId	ID Exclusivo Externo	EXTUID123
FirstName	Nome	John
FundApprovalLimit	Limite de aprovação do fundo	50000

Atributo	Nome de Exibição	Valor da amostra
IntegrationId	ID de integração	INTUID123
JobTitle	JobTitle	Gerente de produto
Idioma	Idioma	Inglês americano
LastLoggedIn	Última conexão	10/31/2007 19:39:01
LastName	Sobrenome	Doe
LeadLimit	Lead Limit	2345679
Localização	Localização	Inglês - Canadá
ManagerFullName	Relatórios para	John Smith
ManagerId	Não disponível	1E4763-IZAU
Mercado	Mercado	Mercado
MiddleName	Nome do Meio	Meio
MiscellaneousNumber1	Diversos - Número 1	2312
MiscellaneousNumber2	Diversos - Número 2	2312
MiscellaneousText1	Diversos - Texto 2	DUNS # (Webcat) = 10461
MiscellaneousText2	Diversos - Texto 2	a7cff064-6566-47a2-8629-8b32d92de222
ModifiedBy	Modificado por	John Doe
ModifiedById	Não disponível	1E1263-IZBZ
ModifiedDate	Data de Modificação	10/31/2007 19:32:58
MrMrs	Sr./Sra.	Sr.
NeverCall	Nunca chamar	S
NeverEmail	Nunca Enviar E-mails	S
NeverMail	Nunca enviar correspondência	S

Atributo	Nome de Exibição	Valor da amostra
PasswordState	Estado da senha	Ativo
PersonalCity	Cidade	Toronto
PersonalCountry	País	Canadá
PersonalPostalCode	CEP	M4C2C3
PersonalProvince	Província	Ontário
PersonalState	Estado/Província	CA
PersonalStreetAddress	Rua	555 Main Avenue
PersonalStreetAddress2	Endereço 2	Suíte 17
PersonalStreetAddress3	Endereço 3	Scarborough
PhoneNumber	Nº de Telefone Comercial	+1 555 2365555
PrimaryDivisionName	Divisão Principal	Divisão na Ásia
PrimaryGroup	Grupo principal	Grupo de Usuários A
PrimaryPvgName	Não disponível <b>OBSERVAÇÃO:</b> O atributo PrimaryPvgName retorna o nome do grupo de valores da lista de opções associado à divisão principal do usuário.	Índia - PVG
Região	Região	Minha Região
Função	Função	Rep. de Vendas de Campo
RoleId	Id da Função	1E1263-IYG1
SecondaryEmail	E-mail secundário	john.doe2@oracle.com
ShowWelcomePage	Mostrar a página de boas-vindas ao conectar	N
Status	Status	Ativo
SubMarket	Submercado	Meu submercado

Atributo	Nome de Exibição	Valor da amostra
SubRegion	Sub-região	Minha sub-região
TempPasswordFlag	Senha de e-mail temporária quando eu clico em Salvar	S
TimeZoneName	Fuso horário	(GMT-05:00) Horário padrão do leste (EUA e Canadá)
UserId	ID da Linha	1E1263-IZAU
UserLoginId	ID da Linha	1E1263-IZAU
UserSignInId	ID de conexão do usuário	PTE169-14/ADMIN
WorkFax	Nº de Fax Comercial	+1 555 2365556

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao Expression Builder:

- Sobre o Expression Builder (consulte [About Expression Builder](#) na página 2030)
- Usando o Expression Builder (na página 2030)
- Funções do Expression Builder (consulte [Expression Builder Funções](#) na página 2044)

### UtcConvert

A função UtcConvert no Expression Builder converte a data e hora especificadas na configuração do fuso horário do usuário atual, e retorna a data e a hora no fuso horário esperado.

#### Sintaxe

UtcConvert(utc\_date\_time, time\_zone)

#### Result Type

Hora

#### Argumentos

A tabela a seguir descreve os argumentos da função.

Argumento	Descrição
utc_date_time	A data e a hora de acordo com a configuração de fuso horário do usuário atual no formato: MM/DD/YYYY HH24:MI:SS
time_zone	O nome de um fuso horário

### Exemplos

Se a configuração de fuso horário do usuário atual for (GMT-05:00) Horário do Leste (EUA e Canadá), o exemplo a seguir:

```
UtcConvert('12/14/2007 17:07:05', 'Horário padrão do Pacífico')
```

retornará o seguinte valor:

```
12/14/2007 12:07:05
```

Se a configuração de fuso horário do usuário atual for (GMT+05:30) Calcutá, Chennai, Mumbai, Nova Delhi, o exemplo a seguir:

```
UtcConvert('12/14/2007 15:07:05', 'Horário padrão do leste dos EUA')
```

retornará o seguinte valor:

```
12/14/2007 04:37:05
```

Os exemplos a seguir mostram como obter o horário UTC correspondente ao horário da Europa Ocidental:

```
UtcConvert(Timestamp(),"(GMT+01:00) Amsterdã, Berlim, Berna, Roma, Estocolmo, Viena")
```

```
UtcConvert(Timestamp(),"W. Horário de Verão na Europa")
```

```
UtcConvert(Timestamp(),"W. Horário Padrão para Europa*")
```

Os exemplos a seguir mostram como obter o horário UTC correspondente ao horário da África do Sul:

```
UtcConvert(Timestamp(),"(GMT+02:00) Harare, Pretória")
```

```
UtcConvert(Timestamp(),"Horário de verão da África do Sul")
```

```
UtcConvert(Timestamp(),"Horário padrão da África do Sul")
```

Se o nome de um fuso horário contiver um caractere especial, como aspas simples (') ou uma vírgula (,), você deverá colocar o nome do fuso horário, ou o caractere especial entre aspas duplas. Por exemplo:

```
%%UtcConvert('08/03/2009 12:01:33', "(GMT+13:00) Nuku" + "'" + "alofa")%%
```

```
%%UtcConvert('08/03/2009 12:01:33', "(GMT+13:00) Nuku'alofa")%%
```

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao Expression Builder:

- Sobre o Expression Builder (consulte [About Expression Builder](#) na página 2030)
- Usando o Expression Builder (na página 2030)
- Funções do Expression Builder (consulte [Expression Builder Funções](#) na página 2044)

## Exemplos do Expression Builder

No Expression Builder, você pode usar amostras de expressões na tabela a seguir.

Amostras de expressões do Expression Builder	
<b>Atualizar o campo Margem de oportunidade</b>	
Descrição	Atualizar o campo Margem de oportunidade.
Sintaxe	$[[\{cOpportunityMargin\}]] = [[\{Primary Revenue Amount\}]] - [[\{cOpportunityCost\}]]$
<b>Validar novos serviços</b>	

<b>Amostras de expressões do Expression Builder</b>	
Descrição	Validação de campo. Um novo serviço não pode ter uma receita maior que 1.000.000.
Sintaxe	<code>&lt;= Iif (FieldValue('{Type}') = 'New Service', 1000000, [{Primary Revenue Amount}])</code>
<b>Atribuir uma solicitação de serviço recém-criada ao criador</b>	
Descrição	Quando uma solicitação de serviço for criada, defina o valor do campo Apelido no registro de usuário do usuário atual como o valor padrão do campo Proprietário na solicitação de serviço.
Sintaxe	<code>[{Owner Alias}] = UserValue('&lt;Alias&gt;')</code>
<b>Verifique se os valores dos campos especificados foram alterados</b>	
Descrição	Verifique as alterações nos valores de campo.
Sintaxe	<code>PRE('{Primary Revenue Amount}') &lt;&gt; [{Primary Revenue Amount}]</code>
<b>Acionar um workflow com base em uma data de fechamento</b>	
Descrição	Se a data de fechamento for modificada por mais de 30 dias, execute o workflow.
Sintaxe	<code>[{Primary Revenue Close Date}] - PRE('{Primary Revenue Close Date}') &gt; 30</code>
<b>Acionar um workflow se uma oportunidade atingir um certo estágio sem contato</b>	
Descrição	Se uma oportunidade atingir o estágio de vendas Fechada/ganha sem ter um contato, execute o workflow.
Sintaxe	<code>FieldValue('{Sales Stage - Translation}') = "Closed/won" AND PRE('{Sales Stage - Translation}') &lt;&gt; [{Sales Stage - Translation}] AND [{Key Contact Id}] = "No Match Row Id"</code>
<b>Acionar um workflow quando uma caixa de seleção está marcada</b>	
Descrição	Se o campo da caixa de seleção Pronto para revisão personalizada estiver marcado, execute o workflow.
Sintaxe	<code>((FieldValue('{bCust_Ready_For_Review_Check_Box}') = 'Y') AND (PRE('{bCust_Ready_For_Review_Check_Box}') = 'N')) OR (IsNull([bCust_Ready_For_Review_Check_Box]), 'Y') = 'Y')</code>

**Amostras de expressões do Expression Builder****Verifica se o usuário atual é o proprietário do registro**

Descrição	Verifica se o proprietário de um registro é o usuário atual. Nesse caso, a função IfNull é usada porque o campo Proprietário pode ser nulo.
-----------	---

Sintaxe	<code>IfNull([Owner Alias], "Invalid") = UserValue('&lt;Alias&gt;')</code>
---------	--

**Disparar um e-mail quando a prioridade de uma conta for alterada**

Descrição	Dispare um e-mail quando o valor do campo Prioridade da conta for alterado de Baixa para Alta.
-----------	--

Sintaxe	<code>(PRE('{Type}') = "Low") AND ( FieldValue('{Type}') = "High")</code>
---------	---

**Excluir um canal específico de um workflow**

Descrição	Não execute um workflow para um registro que seja atualizado por meio da janela do navegador.
-----------	---

Sintaxe	<code>PRE('{Customer Target Type}') = "Advertisement" AND ExcludeChannel("Online")</code>
---------	---

**Tópicos relacionados**

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao Expression Builder:

- Sobre o Expression Builder (consulte [About Expression Builder](#) na página 2030)
- Usando o Expression Builder (na página 2030)
- Funções do Expression Builder (consulte [Expression Builder Funções](#) na página 2044)

# 17 Índice

---

## A

- [About Advanced Search of a Single Record Type](#) 99
- [About Concatenated Fields](#) 58
- [About Custom Fields](#) 1296
- [About Expression Builder](#) 2030
- [About Expressions](#) 2033
- [About Filter Values](#) 88
- [About Hierarchies](#) 1035
- [About Limitations in Analytics](#) 880
- [About Scheduled Events](#) 1630
- [About Targeted Search](#) 80
- [About the HTML Editor](#) 66
- [About the Interface](#) 30
- [About the Layouts of New Record Pages](#) 54
- [About the Oracle Migration Tool On Demand Client Utility](#) 1982
- [About Visibility to Records in Analytics](#) 870
- [About Workflow Rule and Workflow Action Failures](#) 1619
- [Abrindo uma análise, painel, ação ou condição](#) 852
- [Accessing the Data and Integration Tools](#) 821
- [Accessing Your Pending and Sent Emails](#) 824
- [Account Hierarchy Historical Analytics Subject Area](#) 904
- [Account Team Historical Analytics Subject Area](#) 906
- [Accreditation Fields](#) 556
- [Acessando Documentação da Versão do Oracle CRM On Demand](#) 198
- [Acessando o instrutor do processo de vendas](#) 342
- [Acessando um mapa de um endereço](#) 381
- [Adding Action Links to Analyses](#) 1062
- [Adicionando Colunas às Análises](#) 1044
- [Adicionando créditos aos fundos](#) 518
- [Adicionando e Editando Exibições](#) 1074
- [Adicionando e-mails do Microsoft Outlook e do Lotus Notes](#) 831
- [Adicionando estados de transição a processos](#) 1598
- [Adicionando estoque de amostra a um período do estoque](#) 579
- [Adicionando exibições de calendário personalizadas](#) 245
- [Adicionando Exibições de Pastas do Analytics às Páginas do Painel](#) 1175
- [Adicionando filtros a colunas no Analytics](#) 1045
- [Adicionando Funções](#) 1499
- [Adicionando Indicações](#) 325
- [Adicionando informações de DEA a endereços de contato](#) 376
- [Adicionando itens da transação a uma transação de amostra](#) 600
- [Adicionando itens do plano de mensagem](#) 663
- [Adicionando legendas aos relatórios usando a exibição de Legenda](#) 1100
- [Adicionando licenças do estado do contato](#) 327
- [Adicionando Links de Texto e de Imagem às Páginas do Painel](#) 1174
- [Adicionando livros a apresentações de página de detalhes do registro](#) 1563
- [Adicionando livros a um período de estoque](#) 580
- [Adicionando livros a um plano de mensagem](#) 663
- [Adicionando livros a uma solução](#) 442
- [Adicionando Observações](#) 170
- [Adicionando participantes a chamadas](#) 603
- [Adicionando Participantes no Fundo](#) 517
- [Adicionando Perfis de Acesso](#) 1522
- [Adicionando Prompts aos Painéis](#) 1170
- [Adicionando Prompts de Coluna no Analytics](#) 1116

- Adicionando prompts de imagem no Analytics 1117
- Adicionando Prompts de Moeda no Analytics 1117
- Adicionando Prompts de Variável no Analytics 1119
- Adicionando relações do item do plano de mensagem 670
- Adicionando soluções a solicitações de serviço 432
- Adicionando tabelas aos resultados 1079
- Adicionando texto de marcação aos resultados 1097
- Adicionando texto narrativo aos resultados 1105
- Adicionando Tipos de Registro 1444
- Adicionando títulos aos resultados 1078
- Adicionando transações de amostra a um período do estoque 580
- Adicionando usuários delegados 806
- Adicionando vários contatos às chamadas da conta 605
- Administração da alocação de serviço 1271
- Administração de calendário fiscal 1243
- Administração de conversão de leads 1690
- Administração de Empresa 1201
- Administração de endereços 1277
- Administração de Processo 1591
- Administrando a configuração Cópia ativada 1322
- Administrando o Oracle CRM On Demand 1189
- Administrando pacotes de personalização 2027
- Agendando compromissos com outras pessoas 236
- Ajustando Respostas à Mensagem 234
- Ajustando Transações de Amostra 598
- Ajustando um registro de ajuste de estoque existente 598
- Alocações 632
- Alocações de Contato HCP 636
- Alocando amostras para usuários finais 634
- Alterando a apresentação da sua página Detalhes 807
- Alterando a configuração de idioma 802
- Alterando a divisão principal de um usuário 1481
- Alterando a ordem das ações de regras de workflow 1665
- Alterando a ordem das regras de workflow 1666
- Alterando as apresentações da página inicial 817
- Alterando as Opções de Impressão e Exportação dos Painéis 1178
- Alterando conjuntos de listas para tipos de registro 153
- Alterando o ícone de um tipo de registro 1446
- Alterando o ID de um usuário 1479
- Alterando o livro personalizado principal em um registro 161
- Alterando Propriedades do Painel 1179
- Alterando status da associação do programa de parceria 465
- Alterando sua senha 804
- Alterando um contato principal da conta 292
- Alterando um ID de usuário (Parceiros) 1490
- Analisando Contatos 325
- Analisando o Acompanhamento de Leads 280
- Analisando o Desempenho da Conta 307
- Analisando o Pipeline 349
- Análise histórica de análise de controle de uso - Área de assunto 961
- Analytics 851
- Anexando arquivos a registros por meio de campos de anexo 180
- Anexando arquivos e URLs a registros 176
- Aplicando débitos nos fundos 522
- Aplicando Formatação aos Painéis 1177
- Aplicando Formatação Estética em Análises e Painéis 1042
- Aplicativos 468
- Apólices 760
- Aprovando Aplicativos 471
- Aprovando demandas de solicitações de preços especiais 507
- Aprovando demandas para solicitações de MDF 496
- Aprovando e publicando soluções 441
- Aprovando Registros de Negócio 480
- Aprovando solicitações de preços especiais 505
- Aprovando Solicitações MDF 494
- Arquivando Leads 274
- Asset Historical Analytics Subject Area 917

- Assets Real-Time Reporting Subject Area 995
  - Assinando para Receber Observações 173
  - Assistente de exportação 1971
  - Assistente de Importação 1964
  - Associando certificações a exames e cursos 546
  - Associando certificações a produtos, categorias de produtos e soluções 545
  - Associando credenciais a produtos, categorias de produtos e soluções 554
  - Associando cursos a exames e certificações 528
  - Associando cursos a produtos, categorias de produtos e soluções 527
  - Associando exames a cursos e certificações 537
  - Associando exames a produtos, categorias de produtos e soluções 536
  - Associando grupos de valores da lista de opções a divisões 1254
  - Associando indicações de produto com registros de envio de mensagens de produto estruturado 687
  - Associando objetivos de chamada, próximos objetivos de chamada e resultados a produtos detalhados em uma chamada de vendas 680
  - Associando registros de indicação de produto a produtos detalhados 687
  - Associando registros de negócio a oportunidades 484
  - Associando usuários a divisões 1254
  - Associando usuários a livros 1557
  - Ativando associação de veículo em solicitações de serviço 781
  - Ativando controles de acesso para tipos de registro relacionados 1601
  - Ativando e inativando contas do parceiro 458
  - Ativando Idiomas 1242
  - Ativando imagens nas páginas de detalhes 1442
  - Ativando livros para sua empresa 1560
  - Ativando livros para usuários e funções do usuário 1561
  - Ativando o recurso de controle de modificação 1711
  - Ativando relatórios personalizados em Minha página inicial 1439
  - Ativando um termo de isenção de responsabilidade sobre amostra 648
  - Ativando um tipo de produto de veículo 782
  - Ativos 392
  - Atribuindo atividades a outro funcionário 225
  - Atribuindo registros a livros 1564
  - Atribuindo Solicitações de Serviço 431
  - Attachment Related Items 178
  - Atualizando a definição de previsão 1702
  - Atualizando a Propriedade de um Veículo 783
  - Atualizando Atividades 217
  - Atualizando detalhes dos registros 123
  - Atualizando grupos de registros 162
  - Atualizando o acesso do usuário e o privilégio de gerenciar endereços antes de desativar endereços compartilhados 1281
  - Atualizando o Nome do Calendário Fiscal 1244
  - Atualizando o registro da inscrição no curso 529
  - Atualizando o registro da solicitação de certificação 547
  - Atualizando o registro da solicitação de credencial 556
  - Atualizando o registro do exame 538
  - Atualizando Previsões 361
  - Atualizando Registros de Negócio 483
  - Atualizando registros vinculados nos registros principais 133
  - Auditoria da empresa 1258
  - Autoadministração de Parceiro 1486
  - Automotivo 773
  - Autorizando contatos a receberem amostras 2023
  - Avaliando a Eficácia da Campanha 261
- Á
- Área de assunto Análise histórica da atividade 907
  - Área de assunto Análise histórica da atividade de chamada 919
  - Área de assunto Análise histórica da campanha 920
  - Área de assunto Análise histórica da concessionária 929
  - Área de assunto Análise histórica da conta 905
  - Área de assunto Análise histórica da conta e da conta relacionada 901
  - Área de assunto Análise histórica da conta e do concorrente 897

- Área de assunto Análise histórica da conta e do parceiro 899
- Área de assunto Análise histórica da equipe da oportunidade 944
- Área de assunto Análise histórica da oportunidade e do concorrente 937
- Área de assunto Análise histórica da receita do contato 924
- Área de assunto Análise histórica da solicitação MDF 935
- Área de Assunto Análise Histórica de Atividades Compartilhadas 956
- Área de assunto Análise histórica de cota 952
- Área de assunto Análise histórica de endereço compartilhado 957
- Área de Assunto Análise Histórica de Entrega de Conteúdo Personalizado 946
- Área de assunto Análise histórica de família 931
- Área de assunto Análise histórica de lead 933
- Área de assunto Análise histórica de oportunidade 941
- Área de assunto Análise histórica de oportunidade e parceiro 939
- Área de assunto Análise histórica de pipeline 949
- Área de assunto Análise histórica de produto 951
- Área de assunto Análise histórica de receita do produto da oportunidade 943
- Área de assunto Análise histórica de receita do produto do registro de negócio 928
- Área de assunto Análise histórica de resposta da campanha 921
- Área de assunto Análise histórica de soluções 958
- Área de assunto Análise histórica do contato 923
- Área de assunto Análise histórica do contato da oportunidade 941
- Área de assunto Análise histórica do estágio de vendas 953
- Área de assunto Análise histórica do parceiro 945
- Área de assunto Análise histórica do portfólio 950
- Área de assunto Análise histórica do produto com preço especial 959
- Área de assunto Análise histórica do registro de negócio 926
- Área de assunto Análise histórica dos contatos da conta 903
- Área de assunto Análise histórica dos endereços da conta 896
- Área de assunto Análise histórica dos endereços do contato 922
- Área de assunto Análise histórica dos interesses do contato 924
- Área de Assunto da Análise Histórica de Objetos Personalizados Avançados 909
- Área de Assunto de Relatório em Tempo Real da Equipe da Conta 972
- Área de Assunto de Relatório em Tempo Real da Equipe do Contato 1000
- Área de Assunto de Relatório em Tempo Real da Solicitação de Serviço 1029
- Área de assunto Relatório em tempo real da equipe de lead 1015
- Área de assunto Relatório em tempo real da equipe de oportunidade 1024
- Área de assunto Relatório em tempo real de atividades 980
- Área de assunto Relatório em tempo real de atividades compartilhadas 1031
- Área de assunto Relatório em tempo real de avaliações 994
- Área de assunto Relatório em tempo real de campanhas 998
- Área de assunto Relatório em tempo real de contas 973
- Área de assunto Relatório em tempo real de contas e concorrentes 975
- Área de assunto Relatório em tempo real de contas e contas relacionadas 978
- Área de assunto Relatório em tempo real de contas e objetos personalizados 1002
- Área de assunto Relatório em tempo real de contas e parceiros 976
- Área de assunto Relatório em tempo real de contatos 1001
- Área de assunto Relatório em tempo real de contatos da conta 971
- Área de assunto Relatório em tempo real de contatos da oportunidade 1022
- Área de assunto Relatório em tempo real de contatos e objetos personalizados 1003
- Área de assunto Relatório em tempo real de cotas 1028
- Área de assunto Relatório em tempo real de entrega de conteúdo personalizado 1026

- Área de assunto Relatório em tempo real de família 1013
  - Área de assunto Relatório em tempo real de leads 1016
  - Área de assunto Relatório em tempo real de livros 996
  - Área de assunto Relatório em tempo real de objetos e objetos personalizados 1004
  - Área de assunto Relatório em tempo real de objetos personalizados 1006
  - Área de assunto Relatório em tempo real de objetos personalizados avançados 981
  - Área de assunto Relatório em tempo real de objetos personalizados e solicitações de serviço 1005
  - Área de assunto Relatório em tempo real de oportunidades 1018
  - Área de assunto Relatório em tempo real de oportunidades e concorrentes 1019
  - Área de assunto Relatório em tempo real de oportunidades e parceiros 1021
  - Área de assunto Relatório em tempo real de ordens 1024
  - Área de assunto Relatório em tempo real de parceiros 1025
  - Área de assunto Relatório em tempo real de planejamento comercial 997
  - Área de assunto Relatório em tempo real de previsões 1009
  - Área de assunto Relatório em tempo real de produtos com preço especial 1033
  - Área de assunto Relatório em tempo real de receitas da conta 971
  - Área de assunto Relatório em tempo real de receitas de produto da oportunidade 1023
  - Área de assunto Relatório em tempo real de relacionamentos do contato 999
  - Área de assunto Relatório em tempo real de soluções 1032
  - Área de assunto Relatório em tempo real de veículos 1034
  - Áreas de assunto Relatório em tempo real da trilha de auditoria mestre 1017
- B**
- Bloqueando Contatos 328
  - Book Hierarchy Support in Analytics 1036
  - Book Management 1527
- C**
- Calculando o volume do negócio 483
  - Calculando um total em execução do estoque de amostra 586
  - Calendário e Atividades 203
  - Campanhas 256
  - Campos Concorrente da Conta: Preparação da Importação 1785
  - Campos da amostra de transação: Importar preparação 1944
  - Campos da apólice: Importar preparação 1925
  - Campos da Campanha 261
  - Campos da cobertura: Importar preparação 1843
  - Campos da concessionária: preparação de importação 1856
  - Campos da Conta 308
  - Campos da Conta do Plano 419
  - Campos da conta do plano: Importar preparação 1923
  - Campos da conta financeira: Importar preparação 1868
  - Campos da conta: preparação de importação 1787
  - Campos da equipe da conta: preparação de importação 1796
  - Campos da Equipe de Oportunidade: Preparação para Importação 1909
  - Campos da equipe do contato: preparação de importação 1840
  - Campos da isenção de responsabilidade de amostra 650
  - Campos da isenção de responsabilidade relacionada 653
  - Campos da licença do estado do contato: Importar preparação 1839
  - Campos da Oportunidade 354
  - Campos da Oportunidade do Plano 425
  - Campos da oportunidade do plano: Importar preparação 1925
  - Campos da parte envolvida: Importar preparação 1884
  - Campos da relação de itens do plano de mensagem: Importar preparação 1899
  - Campos da Solicitação de Certificação 550
  - Campos da solicitação de preço especial: Importar preparação 1953
  - Campos da Solicitação de Serviço 433
  - Campos da solicitação MDF: Importar preparação 1892
  - Campos da tabela de preços: Importar preparação 1932

- Campos de Alerta 1270
- Campos de Alocação 634
- Campos de alocação de contato HCP 638
- Campos de alocação de contato HCP: preparação de importação 1878
- Campos de alocação: Importar preparação 1801
- Campos de aplicativo: Importar preparação 1802
- Campos de Aplicativos 473
- Campos de apólice 763
- Campos de assinatura: preparação de importação 1948
- Campos de Associação ao Programa 465
- Campos de Atividade 248
- Campos de ativo: preparação de importação 1809
- Campos de campanha: preparação de importação 1817
- Campos de carteira: preparação de importação 1930
- Campos de categoria do produto: preparação de importação 1934
- Campos de certificação: Importar preparação 1820
- Campos de cobertura 750
- Campos de compromisso, tarefa e chamada: preparação de importação 1806
- Campos de concessionária 775
- Campos de conta da carteira 711
- Campos de conta financeira 717
- Campos de contato de compromisso: preparação de importação 1805
- Campos de contato de conta: preparação de importação 1784
- Campos de contato de tarefa: preparação de importação 1955
- Campos de Contato do Plano 422
- Campos de convidado: preparação de importação 1883
- Campos de credencial: importar preparação 1797
- Campos de curso: importar preparação 1842
- Campos de danos 754
- Campos de demanda 745
- Campos de demanda: Importar preparação 1823
- Campos de destinatário de campanha: preparação de importação 1819
- Campos de Endereço 383
- Campos de endereço da conta: preparação de importação 1782
- Campos de endereço do contato: preparação de importação 1827
- Campos de endereço: preparação para importação 1800
- Campos de Estoque de Amostra 587
- Campos de Evento 569
- Campos de evento contábil: preparação para importação 1786
- Campos de evento lead: preparação para importação 1885
- Campos de evento: preparação de importação 1862
- Campos de exame: importar preparação 1864
- Campos de família 706
- Campos de função de contatos da oportunidade: preparação de importação 1904
- Campos de Fundo 523
- Campos de Indicação de Produto 688
- Campos de indicação do produto: preparação de importação 1936
- Campos de Inscrição do Curso 533
- Campos de inscrição no curso: importar preparação 1840
- Campos de instância com erro do workflow 1672
- Campos de instância pendentes do workflow 1678
- Campos de investimento da conta financeira 724
- Campos de investimentos da conta financeira: Importar preparação 1871
- Campos de item da ordem: preparação para importação 1913
- Campos de item da solicitação de amostra: Importar preparação 1942
- Campos de Leads 280
- Campos de licença do estado do contato 573
- Campos de livro contábil: preparação para importação 1783
- Campos de livro de contato: preparação para importação 1828
- Campos de livro: preparação para importação 1814
- Campos de Lote de Amostra 642
- Campos de Mídia Social 447
- Campos de Objetivo 415
- Campos de observação: preparação de importação 1901

- Campos de oportunidade: preparação de importação 1905
- Campos de ordem 694
- Campos de ordem: preparação para importação 1912
- Campos de Parceiro 460
- Campos de Parceiros da Conta: Preparação para Importação 1795
- Campos de parte envolvida 759
- Campos de perfil de corretor 770
- Campos de perfil de corretor: importar preparação 1815
- Campos de Perfil Social 450
- Campos de perfil social: importar preparação 1949
- Campos de Período de Estoque 583
- Campos de pesquisa padrão para pesquisa de palavra-chave 90
- Campos de plano financeiro 727
- Campos de Previsão 367
- Campos de Produto 630
- Campos de produto com preço especial: Importar preparação 1952
- Campos de produto de preço especial 509
- Campos de produto: preparação de importação 1934
- Campos de produtos bloqueados 700
- Campos de produtos financeiros 733
- Campos de Programa de Parceria 467
- Campos de propriedade do seguro: preparação de importação 1880
- Campos de propriedades do seguro 757
- Campos de receita do produto da oportunidade: importar preparação 1910
- Campos de Registro de Negócio 486
- Campos de registro de negócio: Importar preparação 1852
- Campos de Registro do Exame 542
- Campos de registro em exame: importar preparação 1866
- Campos de relações do item do plano de mensagem 676
- Campos de resposta à mensagem: preparação de importação 1894
- Campos de solicitação da amostra: Importar preparação 1940
- Campos de Solicitação de Amostra 657
- Campos de solicitação de certificação: importar preparação 1822
- Campos de solicitação de credenciais: importar preparação 1799
- Campos de Solicitação de Credencial 559
- Campos de solicitação de preços especiais 511
- Campos de Solicitações MDF 497
- Campos de Solução 442
- Campos de titular da conta financeira 721
- Campos de titulares da apólice 767
- Campos de titulares da conta financeira: Importar preparação 1870
- Campos de Transação de Amostra 624
- Campos de transações financeiras 736
- Campos de transações financeiras: Importar preparação 1877
- Campos de usuário de tarefa: preparação de importação 1956
- Campos de usuário do compromisso: preparação de importação 1805
- Campos de usuário do livro: preparação para importação 1812
- Campos de veículo 785
- Campos de veículo: preparação de importação 1961
- Campos do contato do plano: Importar preparação 1924
- Campos do contato do veículo: Importar preparação 1960
- Campos do controle de modificação: Importar preparação 1900
- Campos do dano: Importar preparação 1850
- Campos do estoque de amostra: Importar preparação 1938
- Campos do evento de oportunidade: preparação para importação 1904
- Campos do Item da Transação 629
- Campos do item da transação: Importar preparação 1956
- Campos do item de linha da tabela de preços: Importar preparação 1933
- Campos do item do plano de envio mensagens: Importar preparação 1897
- Campos do item do plano de mensagem 671
- Campos do livro 1567
- Campos do lote de amostra: Importar preparação 1939
- Campos do objetivo: Importar preparação 1902
- Campos do parceiro: Importar preparação 1914
- Campos do período do estoque: Importar preparação 1882

- Campos do Plano Comercial 410
- Campos do plano comercial: Importar preparação 1816
- Campos do Plano de Envio de Mensagens 665
- Campos do plano de mensagem: Importar preparação 1895
- Campos do plano financeiro: Importar preparação 1873
- Campos do produto bloqueado: Importar preparação 1811
- Campos do produto financeiro: Importar preparação 1875
- Campos do programa de parceiro: importar preparação 1922
- Campos do relatório de auditoria de estoque 590
- Campos do relatório de auditoria do estoque: Importar preparação 1882
- Campos do termo de isenção de responsabilidade sobre amostra: Importar preparação 1937
- Campos do titular da apólice: Importar preparação 1928
- Campos Obrigatórios para Qualificação de Lead 273
- Campos usuário e sistema 1333
- Cancelando Aplicativos 472
- Cancelando o Envio de Previsões 363
- Cancelando operações de gravação de workflow 1641
- Cancelando Registros de Negócio 482
- Cancelando solicitações de preços especiais 506
- Cancelando Solicitações MDF 495
- Carregando e Gerenciando Conjuntos de Ícones Personalizados 1442
- Carteiras 708
- Cenário de gerenciamento de planos para contatos 405
- Cenário de gerenciamento de planos para objetivos e produtos 406
- Cenário de gerenciamento de planos para um grupo de contas ou territórios 404
- Cenário de gerenciamento de planos para uma única conta 404
- Cenário para bloquear registros de atividade 1592
- Cenário para usar livros a fim de gerenciar territórios de vendas 1547
- Certificação 543
- Certification Fields 548
- Changing Picklist Values 1345
- Changing Your Action Bar Layout 817
- Ciências Biológicas 561
- Classificando e reordenando colunas 1065
- Classificando Soluções 442
- Coberturas 749
- Código de rejeição de leads 1695
- Combinando Análises Usando Operações Definidas 1068
- Combinando Várias Áreas de Assunto em uma Única Análise 1065
- Como adicionar análises a livros de instruções 1185
- Como adicionar páginas do painel a Livros de instruções 1186
- Como as Apresentações das Informações Relacionadas Personalizadas Interagem com as Apresentações de Páginas para Funções 1414
- Como as Apresentações de Páginas Personalizadas Interagem com Apresentações de Páginas de Funções 1418
- Como Atribuir um Membro da Equipe a uma Lista de Registros 160
- Como copiar objetos do Analytics do ambiente intermediário para o ambiente de produção 858
- Como exibir e exportar livros de instruções 1188
- Como os direitos de acesso para exibir tipos de registro relacionados são determinados 1577
- Como os direitos de acesso são determinados 1574
- Como são determinados os direitos de acesso para exibir o registro do tipo principal 1575
- Como são determinados os direitos de acesso para trabalhar com registros do tipo de registro principal 1575
- Como são determinados os direitos de acesso para trabalhar com registros do tipo relacionado 1578
- Como Trabalhar com Análises e Painéis Incorporados 48
- Como trabalhar com livros de instruções 1183
- Como Trabalhar com o Analytics em uma Janela Separada do Navegador 1041
- Como usar a Intercalação de-correspondência para Word 837

- Como usar Relatórios e análises para Excel 841
- Compartilhando endereços entre registros de conta, contato, concessionária e parceiro 375
- Compartilhando Registros (Equipes) 157
- Compartilhando seu Calendário 242
- Concedendo acesso à conexão ao suporte técnico 806
- Conceitos Básicos 27
- Conceitos básicos do Analytics 879
- Concessionárias 773
- Conectando-se como um novo usuário 29
- Configuração da divisão 1251
- Configuração do workflow 1603
- Configurações do perfil de acesso e da função para converter leads 276
- Configurações do perfil de acesso e da função para converter registros de negócio 485
- Configurações do perfil de acesso e da função para endereços 1282
- Configurando a definição de previsão 1696
- Configurando a entrega de e-mail usando o Oracle Eloqua Engage 2015
- Configurando a exibição padrão de calendário 243
- Configurando a filtragem de lista de opções com base nos registros de alocação de um representante de vendas 2022
- Configurando a visibilidade do usuário às pastas compartilhadas do Analytics 866
- Configurando categorias de produto 1994
- Configurando cotas de vendas de usuários 1478
- Configurando etiquetas de integração de campo personalizadas 1323
- Configurando grupos 1571
- Configurando Informações-chave da Empresa 1203
- Configurando links da Web 1323
- Configurando Listas de Opções em Cascata Compartilhadas 1388
- Configurando listas de preços para ciências biológicas 2000
- Configurando livros padrão por tipo de registro para um usuário 1478
- Configurando modos de propriedade de registro 1554
- Configurando o envio automático das transações de amostra 2024
- Configurando o Oracle Social Engagement and Monitoring 2012
- Configurando o seu Tema 801
- Configurando opções de ação 864
- Configurando pastas no Analytics 865
- Configurando processos, categorias e instrutores de vendas 1703
- Configurando produtos da empresa 1994
- Configurando regras de atribuição 1685
- Configurando scripts de avaliação 2006
- Configurando seu calendário 818
- Configurando seu perfil da empresa e os padrões globais 1202
- Configurando suas questões de segurança 804
- Configurando tabelas de preços para PRM 1997
- Configurando territórios 1573
- Configurando usuários 1463
- Configurando usuários (Parceiros) 1488
- Configuring Company Settings 1204
- Confirmando o recebimento completo de uma transferência de amostras 596
- Confirmando o recebimento do estoque de amostra 586
- Confirmando o recebimento parcial de uma transferência de amostras 597
- Considerações ao configurar divisões 1252
- Considerações ao configurar grupos de valores da lista de opções 1427
- Considerações ao Criar Layouts de Pesquisa do Produto 1395
- Considerações ao desativar endereços compartilhados 1280
- Considerações ao editar campos em um campo concatenado 59
- Considerações ao Editar ou Exibir Painéis 1164
- Considerações ao importar arquivos vCard para o Oracle CRM On Demand 320
- Considerações ao Incorporar Objetos do Analytics 869
- Considerações importantes para clientes usando o código personalizado no Oracle CRM On Demand 1432

- Considerações sobre Quando Criar Regras de Workflow para o Tipo de Registro Usuário 1625
- Contact Fields: Import Preparation 1829
- Contact Team Historical Analytics Subject Area 925
- Contando registros em listas 154
- Contas 288
- Contas do Plano 417
- Contas financeiras 714
- Contatos 311
- Contatos - Campos 330
- Contatos do Plano 420
- Controlando a Aparência das Páginas do Painel 1171
- Controlando a receita com base nos contatos 324
- Controlando as contas financeiras principais 717
- Controlando como os Resultados são Exibidos Quando Usuários Fazem Drill-Down nas Páginas do Painel 1176
- Controlando demandas principais 745
- Controlando Interesses do Contato 325
- Controlando membros da família 704
- Controlando os melhores tempos de chamada 326
- Controlando os principais contatos para contas da carteira 710
- Controlando parceiros e concorrentes das oportunidades 341
- Controlando relacionamentos entre contas 296
- Controlando relacionamentos entre contatos 323
- Controlando solicitações de serviço para veículos 782
- Controle de modificação 1711
- Convertendo contas em contas do parceiro 459
- Convertendo endereços não compartilhados em endereços compartilhados 1277
- Convertendo isenções de responsabilidade globais em isenções de responsabilidade multilíngues 649
- Convertendo leads em contas, contatos, registros de negócios ou oportunidades 274
- Convertendo registros de negócio em contas, contatos ou oportunidades 484
- Copiando e movendo objetos do Analytics 858
- Copiando Registros 121
- Corrigindo discrepâncias de contagem física e eletrônica 601
- Cotações 695
- Course Fields 530
- Creating and Refining Lists 140
- Creating Scheduled Events for Analytics 1636
- Creating Workflow Actions: Send Email 1655
- Creating Workflow Rules 1627
- Credencial 551
- Criação de malas diretas e e-mails em massa com a Intercalação de correspondência para Word 840
- Criação de modelos de Intercalação de correspondência para Word 839
- Criando ações de workflow: atribuir a um Livro 1645
- Criando ações de workflow: atualizar valores 1661
- Criando ações de workflow: criar evento de integração 1647
- Criando ações de workflow: criar tarefa 1650
- Criando ações de workflow: espera 1663
- Criando Aplicativos 470
- Criando Applets da Web como URL 1378
- Criando Applets da Web de Feed RSS 1373
- Criando Applets da Web em HTML 1377
- Criando applets da Web globais 1430
- Criando Applets da Web para Tipos de Registro 1371
- Criando applets Web de painel 1382
- Criando applets Web de relatório 1380
- Criando apresentações de conversão de leads 1693
- Criando apresentações de página inicial de registro 1400
- Criando associações do programa de parceria 464
- Criando Atividades 215
- Criando campos de informações relacionadas personalizados 1317
- Criando Campos Personalizados da Lista de Opções com Valores Compartilhados 1320
- Criando Compromissos para Várias Contas 306
- Criando divisões 1253
- Criando e editando campos 1308

- Criando e gerenciando layouts da barra de ação e do cabeçalho global 1436
  - Criando Etapas de Seleção 1114
  - Criando Eventos Programados 1633
  - Criando filas de eventos de integração 1989
  - Criando grupos de valores da lista de opções 1428
  - Criando Grupos e Itens Calculados 1113
  - Criando isenções de responsabilidade da amostra global 646
  - Criando isenções de responsabilidade da amostra multilíngue 647
  - Criando Livros de Instruções 1184
  - Criando livros e hierarquias de livros 1555
  - Criando Medidas Calculadas 1113
  - Criando Mensagens Personalizadas para Quando Não há Dados em Análises 1115
  - Criando novos endereços compartilhados em registros de conta, contato, concessionária ou parceiro 373
  - Criando novos endereços não compartilhados em registros de conta, contato, concessionária ou parceiro 378
  - Criando novos temas 1447
  - Criando Painéis 1166
  - Criando perfil de famílias 704
  - Criando perfis de acesso para livros 1560
  - Criando períodos do estoque para usuários 1485
  - Criando processos 1597
  - Criando produtos com preço especial como itens relacionados 508
  - Criando Programas de Parceria 464
  - Criando Prompts de Painel 1169
  - Criando Registros 54
  - Criando registros de modificação manualmente 1731
  - Criando Registros de Negócio 478
  - Criando relatórios com Relatórios e análises para Excel 843
  - Criando relatórios personalizados da página inicial 1397
  - Criando respostas à mensagem a partir de um item de plano de envio de mensagens 670
  - Criando respostas de mensagem a partir de um plano de envio de mensagens 664
  - Criando scripts de avaliação 2009
  - Criando segmentos 846
  - Criando tipos de livro e funções de usuário de livro 1554
  - Criando transações de amostra perdidas e encontradas 599
  - Criando um filtro 860
  - Criando um item de ordem para produtos 692
  - Criando um novo registro de ajuste de estoque 599
  - Criando um registro de negócio a partir de uma oportunidade 351
  - Criando um relatório de auditoria de estoque para um período do estoque 581
  - Criando uma ação 863
  - Criando uma condição 861
  - Criando uma solicitação de preços especiais a partir de uma oportunidade 349
  - Criando uma solicitação de serviço 427
  - Criando uma transferência de amostras 596
  - Cursos 525
  - Custom Object Field: Import Preparation 1845
  - Customizing Page Layouts for Creating New Records 1366
  - Customizing Related Item Layouts 1350
  - Customizing Static Page Layouts 1359
  - Customizing the Audit Trail 1401
- ## D
- Danos 752
  - Definição da Moeda 1248
  - Definição de preferências relacionadas às ciências biológicas 2020
  - Definindo a configuração do campo para estados de transição 1600
  - Definindo alertas para alocações de serviço 1275
  - Definindo as Configurações Adicionais do Perfil da Empresa 1232
  - Definindo as Configurações de Comunicações 1232
  - Definindo as Configurações de Integração 1225
  - Definindo as configurações de integração do Oracle Social Network 2014
  - Definindo as Configurações de Segurança da Empresa 1226

- Definindo as Configurações de Semana de Trabalho e Calendário da Empresa 1219
- Definindo as Configurações de Tema da Empresa 1222
- Definindo as Configurações de Visibilidade de Análise 1230
- Definindo as Configurações de Visibilidade dos Dados da Empresa 1222
- Definindo as Configurações do Geocodificador 1232
- Definindo Configurações de Lead 1221
- Definindo controles de senhas da sua empresa 1234
- Definindo fórmulas de coluna 1061
- Definindo listas de opções em cascata 1386
- Definindo o número máximo de vezes em que os contatos podem receber amostras sem uma licença de estado válida 2021
- Definindo o seu tipo de registro de pesquisa padrão 800
- Definindo o tipo de endereço para endereços não compartilhados usando Editar rel 1282
- Definindo os locais da versão do instalador do Oracle CRM On Demand Desktop 2028
- Definindo seu modo de visualização de registro 801
- Definindo um calendário fiscal personalizado 1245
- Demandas 743
- Desativando regras e ações de workflow 1667
- Desativando Usuários 1486
- Desativando Usuários (Parceiros) 1491
- Devolvendo Registros de Negócio 481
- Devolvendo solicitações de preços especiais 504
- Devolvendo Solicitações MDF 493
- Direcionando contatos a campanhas 259
- Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados 1775
- Diretrizes de verificação de dados 1775
- Diretrizes para configurar funções 1492
- Dividindo a receita da oportunidade entre membros da equipe 351
- Downloading Analyses 854
- Duração 2046

## E

- Editando as Propriedades dos Prompts do Painel e Análises 1176
- Editando campos em um campo concatenado 60
- Editando Livros de Instruções 1187
- Editando Painéis 1167
- Editando Propriedades da Coluna 1051
- Encontrando registros em páginas de lista 108
- Endereços 369
- Entrando em Contato com a Oracle 202
- Entrega de Conteúdo Personalizada 660
- Entregando amostras durante uma chamada de vendas 601
- Enviando aplicativos para aprovação 471
- Enviando demandas de solicitações de preços especiais 507
- Enviando demandas para solicitações de MDF 495
- Enviando E-mails de Marketing Através do Oracle Eloqua Engage 329
- Enviando informações detalhadas da chamada para rastreamento do estoque 619
- Enviando observações para outros usuários 174
- Enviando Previsões 363
- Enviando registros de negócio para aprovação 479
- Enviando solicitações de MDF para aprovação 492
- Enviando solicitações de preços especiais para aprovação 503
- Enviando uma ordem para produtos 693
- Envio automático das transações de amostra 2026
- Envio de Mensagens de Produto Estruturado 678
- Escalonando Solicitações de Serviço 433
- Especificando apresentações de páginas dinâmicas 1410
- Especificando Contas-Pai 295
- Especificando Interações de Clique com o Botão Direito do Mouse para Usuários 1110
- Especificando níveis de acesso para tipos de registro principais 1524
- Especificando níveis de acesso para tipos de registro relacionados 1524

- Especificando oportunidades-pai e oportunidades-filho 350
- Especificando subcontas da carteira 711
- Estoque de Amostra 585
- Etapa 1: Definir critérios no Analytics 1043
- Etapa 3: Definir prompts do Analytics (opcional) 1115
- Etapa 4: Salvando Análises 1120
- Event Historical Analytics Subject Area 930
- Eventos 564
- Events Real-Time Reporting Subject Area 1008
- Exam Fields 539
- Exames 534
- Examinando dados do relatório 853
- Examinando suas informações de delegado 805
- Examinando Todas as Solicitações de Exportação da sua Empresa 1266
- ExcludeChannel 2048
- Excluindo análises 855
- Excluindo Aplicativos 473
- Excluindo associações do programa de parceria 465
- Excluindo Contas do Parceiro 459
- Excluindo e restaurando registros 182, 186
- Excluindo Endereços Compartilhados 380
- Excluindo instâncias com erro do Monitor de erro de workflow 1671
- Excluindo instâncias pendentes do Monitor de espera de workflow 1677
- Excluindo Programas de Parceria 466
- Excluindo regras e ações de workflow 1668
- Executando análises 853
- Executando uma pesquisa avançada de um único tipo de registro 104
- Executando uma pesquisa avançada de vários tipos de registro 107
- Exemplo 1: Usando o nível de acesso de exibição 1580
- Exemplo 2: Usando o nível de acesso Herdar principal 1584
- Exemplo 3: Protegendo dados por meio de livros 1587
- Exemplo de Combinação de Várias Áreas de Assunto em uma Única Análise 1067
- Exemplo de como configurar regras de fluxo de trabalho para criar tarefas de acompanhamento para atividades 1655
- Exemplo de como usar livros a fim de gerenciar territórios de vendas 1548
- Exemplo de como usar processos para bloquear registros 1593
- Exemplo de configuração de um applet Web de feed RSS 1383
- Exemplo de e-mail de resultados de importação e arquivo de log 1970
- Exemplo de uso dos registros de envio de mensagens de produto estruturado e das indicações de produto 683
- Exemplos de cálculos de nível de acesso 1580
- Exemplos de registros de evento de controle de modificação 1728
- Exemplos de tipos de registro vinculados a outros tipos de registro 128
- Exemplos do Expression Builder 2082
- Exibição dos calendários de outros usuários 240
- Exibindo a página Lista de controle de modificação 1726
- Exibindo Atividades 213
- Exibindo campos de trilha de auditoria 803
- Exibindo Código SQL na Guia Avançado no Analytics 1121
- Exibindo Confirmações de Alerta 1270
- Exibindo e editando uma previsão usando uma moeda diferente 362
- Exibindo Histórico de Previsões 363
- Exibindo imagens nas páginas Detalhes do registro 75
- Exibindo Informações de Serviço do Oracle CRM On Demand 196
- Exibindo informações de utilização do arquivo e do registro 1276
- Exibindo instâncias de erro no Monitor de erro de workflow 1670
- Exibindo instâncias pendente no Monitor de espera de workflow 1676
- Exibindo listas de tarefas do grupo 246
- Exibindo Painéis 1164
- Exibindo painéis, relatórios e páginas da Web externas em guias 1421
- Exibindo registros de endereço de contas, contatos, concessionárias ou parceiros 381
- Exibindo suas guias 807

- Exibindo suas solicitações de exportação 822
  - Exibindo Transações com Desembolso 600
  - Exibindo uso da alocação de serviço histórico 1274
  - Exibindo uso da alocação de serviço para a empresa 1273
  - Exportando os dados 1971
  - Exportando registros em listas 155
  - Exportando segmentos 848
  - Expressando literais 1122
  - Expression Builder 2029
  - Expression Builder Funções 2044
- F
- Famílias 701
  - Fazendo download do Assistente de segmentação 846
  - Fazendo download do modelo Intercalação de correspondência do Word 839
  - Fazendo download do modelo Relatórios e análise do Excel 842
  - Fazendo download do Oracle Migration Tool On Demand Client Utility 1983
  - Fazendo download do utilitário cliente Oracle Data Loader On Demand 1977
  - Fazendo Download do WSDL e dos Arquivos de esquema 1977
  - Fazendo Download e Excluindo Anexos de Solicitações de Exportação 823
  - Fazendo o Conteúdo Aparecer Condicionalmente em Páginas do Painel 1173
  - Fazendo upload de extensões do cliente 1433
  - Fazendo upload de segmentos 848
  - Fazendo Upload e Gerenciando Ícones de Cabeçalho Global Personalizado 1443
  - Fechando Campanhas 260
  - Fechando solicitações de serviço resolvidas 433
  - Fechando um período de estoque 582
  - Fechando uma Solicitação de Serviço 428
  - Ferramentas de Gerenciamento de Dados 1733
  - Ferramentas de importação e exportação 1733
  - FieldValue 2050
  - Filtrando Listas 146
  - FindNoneOf 2051
  - FindOneOf 2051
  - Funcionalidade de administração do processo 1595
  - Funções de agregação 1123
  - Funções de agregação contínua 1128
  - Funções de Conversão 1149
  - Funções de data/hora de calendário 1143
  - Funções de String 1132
  - Funções do sistema 1150
  - Funções Matemáticas 1138
  - Fundos 514
- G
- Gerenciamento da Personalização 1525
  - Gerenciamento de alertas 1268
  - Gerenciamento de bens 701
  - Gerenciamento de conteúdo 1993
  - Gerenciamento de Funções 1491
  - Gerenciamento de grupo 1568
  - Gerenciamento de Perfil de Acesso 1508
  - Gerenciamento de relacionamento do parceiro e alta tecnologia 455
  - Gerenciamento de territórios 1573
  - Gerenciamento de usuários 1462
  - Gerenciamento de usuários e controles de acesso 1461
  - Gerenciamento do Processo de Negócios 1589
  - Gerenciando acesso à lista e ordem da lista 1396
  - Gerenciando adições de cabeçalho HTML personalizado 1435
  - Gerenciando Alocações 633
  - Gerenciando alocações de contato HCP 638
  - Gerenciando Amostras 574
  - Gerenciando Aplicativos 470
  - Gerenciando apólices 762
  - Gerenciando as listas de períodos da empresa 1247
  - Gerenciando as relações do item do plano de mensagem 675
  - Gerenciando associações do programa de parceria 464
  - Gerenciando Ativos 393
  - Gerenciando calendários e atividades 212
  - Gerenciando Campanhas 258
  - Gerenciando Campos Personalizados Obsoletos 1304
  - Gerenciando Certificações 545

- Gerenciando chamadas inteligentes 2016
- Gerenciando coberturas 750
- Gerenciando concessionárias 774
- Gerenciando configurações de evento de integração 1990
- Gerenciando Contas 290
- Gerenciando contas da carteira 710
- Gerenciando Contas do Parceiro 458
- Gerenciando Contas do Plano 418
- Gerenciando contas financeiras 717
- Gerenciando Contatos 313
- Gerenciando Contatos do Plano 421
- Gerenciando Cotas 364
- Gerenciando Credenciais 553
- Gerenciando Critérios de Filtro Padrão para Itens Relacionados 1356
- Gerenciando Cursos 527
- Gerenciando danos 753
- Gerenciando das previsões da sua equipe 365
- Gerenciando demandas 744
- Gerenciando Endereços 372
- Gerenciando Estoque de Amostra 585
- Gerenciando Eventos 566
- Gerenciando Exames 536
- Gerenciando famílias 704
- Gerenciando favoritos 856
- Gerenciando Fundos 517
- Gerenciando Imagens da Página de Detalhes 2005
- Gerenciando Indicações de Produto 687
- Gerenciando Indicadores de Registro para Seções de Informações Relacionadas 816
- Gerenciando investimentos da conta financeira 724
- Gerenciando isenções de responsabilidade sobre amostra 646
- Gerenciando Itens da Transação 628
- Gerenciando Leads 271
- Gerenciando licenças do estado do contato 572
- Gerenciando Lotes de Amostra 642
- Gerenciando Mídias Sociais 447
- Gerenciando o Marketing 255
- Gerenciando o PRM e a alta tecnologia 455
- Gerenciando Objetivos 414
- Gerenciando Oportunidades 340
- Gerenciando Oportunidades do Plano 424
- Gerenciando ordens 690
- Gerenciando os anexos de sua empresa 2003
- Gerenciando os itens do plano de mensagem 669
- Gerenciando partes envolvidas 759
- Gerenciando perfis do corretor 769
- Gerenciando Perfis Sociais 450
- Gerenciando Períodos de Estoque 578
- Gerenciando Planos Comerciais 409
- Gerenciando Planos de Envio de Mensagens 662
- Gerenciando planos financeiros 727
- Gerenciando Previsões 359
- Gerenciando produtos bloqueados 698
- Gerenciando produtos com preço especial como itens relacionados 508
- Gerenciando produtos financeiros 732
- Gerenciando Programas de Parceria 463
- Gerenciando propriedades do seguro 756
- Gerenciando Registros de Negócio 478
- Gerenciando relatórios de auditoria de estoque 589
- Gerenciando rótulos de campo 1341
- Gerenciando seguro 739
- Gerenciando Solicitações de Amostra 657
- Gerenciando solicitações de preços especiais 502
- Gerenciando Solicitações de Serviço 430
- Gerenciando Solicitações MDF 491
- Gerenciando Soluções 440
- Gerenciando sua cota 803
- Gerenciando titulares da apólice 766
- Gerenciando titulares da conta financeira 721
- Gerenciando Transações de Amostra 595
- Gerenciando transações financeiras 736
- Gerenciando usuários delegados (Administrador) 1483
- Gerenciando usuários em sua Organização do parceiro (Parceiros) 1488
- Gerenciando Veículos 780
- Gerenciando Vendas 285
- Gerenciando visibilidade de painel no Analytics 1180
- Gestão do setor de saúde 2016
- GetGroupId 2052
- Gravando respostas a campanhas 260

## H

- [HostName](#) 2052
- [HTML Code for Note Fields and Workflow Email Messages](#) 68

## I

- [IfNull](#) 2053
- [Iif](#) 2053
- [Importando Aplicativos](#) 473
- [Importando arquivos vCard](#) 321
- [Importando seus Contatos](#) 315
- [Importando Seus Dados](#) 1965
- [Imprimindo análises](#) 854
- [Imprimindo informações que aparecem nas páginas](#) 196
- [Incorporando um widget de Lista simples](#) 829
- [Incorporando um widget de listas favoritas](#) 827
- [Incorporando um widget de relatórios](#) 828
- [Incorporando um widget do Message Center](#) 827
- [Indicações do Produto](#) 685
- [Informações de controle de modificação das alterações feitas nas listas de valores das listas de opções](#) 1724
- [Informações sobre solução de problemas de livros](#) 1568
- [Inscrevendo-se em Cursos](#) 529
- [Instalando o Oracle CRM On Demand Desktop](#) 2029
- [InStr](#) 2055
- [Instruções Case](#) 1151
- [Integração dos serviços Web](#) 1977
- [Integração Ebiz PIP e Gerenciamento de ordem do Oracle CRM On Demand](#) 691
- [Investimentos da conta financeira](#) 722
- [Isenções de Responsabilidade da Amostra](#) 643
- [IsValidRowId](#) 2056
- [Itens da Transação](#) 627
- [Itens do plano de envio de mensagens](#) 668

## J

- [JoinFieldValue](#) 2057
- [JulianDay](#) 2059
- [JulianMonth](#) 2059
- [JulianQtr](#) 2060
- [JulianWeek](#) 2060
- [JulianYear](#) 2061

## L

- [Lead Fields: Import Preparation](#) 1886
- [Lead Team Historical Analytics Subject Area](#) 934
- [Leads](#) 263
- [Leads \(Aspectos de Vendas\)](#) 288
- [Left](#) 2062
- [Lembrando Aplicativos](#) 472
- [Lembrando solicitações de preços especiais](#) 504
- [Len](#) 2062
- [Licenças do Estado do Contato](#) 571
- [Limitando registros de atividades exibidos](#) 224
- [Limitando registros de conta exibidos](#) 296
- [Linking Products to Opportunities](#) 343
- [Linking Records to Your Selected Record](#) 126
- [LN](#) 2063
- [LocaleListSeparator](#) 2064
- [Localização](#) 2064
- [Localizando endereços em mapas](#) 395
- [Localizando Registros](#) 79
- [Localizando Registros Usando a Pesquisa de Palavra-Chave Aprimorada](#) 116
- [LookupName](#) 2064
- [LookupValue](#) 2065
- [Lotes de Amostra](#) 640
- [Lower](#) 2066

## M

- [Managing Currencies](#) 1248
- [Managing Search Layouts](#) 1390
- [Mapas](#) 393
- [Mapeamento e geocodificação da cobertura de dados](#) 401
- [Mapeando campos adicionais durante a conversão de leads](#) 1692
- [Mapeando valores da lista de opções para grupos de valores da lista de opções](#) 1349
- [Marcando endereços compartilhados como validados](#) 376
- [Marcando tarefas como concluídas](#) 224
- [Marcando uma isenção de responsabilidade relacionada como padrão](#) 648
- [Marketing](#) 255
- [Merging Records](#) 163
- [Mid](#) 2067
- [Mídia Social](#) 445
- [Minha Página Inicial](#) 42

- Modificando a amostra em um item da transação 628
  - Modificando a amostra em uma alocação 634
  - Modificando o lote de amostra em um item da transação 629
  - Modos de propriedade de registro e tarefas geradas automaticamente 1539
  - Monitor de erro de workflow 1670
  - Monitor de espera de workflow 1674
  - Monitorando Atividades de Amostra 623
  - Monitores de workflow 1669
  - Mostrando filtros aplicados aos resultados analíticos 1097
  - Mostrando ou ocultando a Barra de ação 42
  - Mostrando Resultados em Exibição de Mapa de Árvore 1081
  - Mostrando Resultados em Exibições de Bloco de Desempenho 1080
  - Mostrando Resultados em Exibições de Tabela Dinâmica 1088
  - Mostrando Resultados nas Exibições de Caminho 1102
  - Mostrando Resultados nas Exibições de Gráfico 1083
  - Mostrando Resultados nas Exibições de Indicador 1096
  - Mostrando Resultados nas Exibições de Letreiro Digital 1107
  - Mostrando Resultados nas Exibições de Trelça 1082
- N
- Notas da Versão do Oracle CRM On Demand 202
- O
- O que fazer primeiro 28
  - Objetivos 412
  - Observações de uso nas áreas de assunto 889
  - Obtendo Orientações de Trajeto 399
  - Operadores 1150
  - Operadores do Expression Builder 2040
  - Oportunidades 335
  - Oportunidades do Plano 423
  - Oracle CRM On Demand Desktop 2026
  - Ordens 689
  - OrganizationName 2068
  - Otimizando o desempenho 1158
- P
- Página Configurações do Calendário 242
  - Página Detalhes da Previsão 365
  - Página Editar Observações 171
  - Página Exibir Lista 152
  - Página Fila de Exclusão e Restauração em Lote 1983
  - Página Fila de inicialização do campo relacionado 1987
  - Página Fila de Solicitação de Atribuição de Lote 1986
  - Página Gerenciar Listas 151
  - Página Hierarquia de livros 1566
  - Página Lista de Anexos 179
  - Página Listas Favoritas 154
  - Página Observações (Lista) 172
  - Página Personalização da aplicação do tipo de registro 1286
  - Página Registros Favoritos 134
  - Painéis 1163
  - Painéis pré-criados - Painel de eficácia de marketing 1183
  - Painéis pré-criados - Painel de eficácia de vendas 1182
  - Painéis pré-criados - Painel de pipeline 1182
  - Painéis pré-criados - Painel de serviço 1183
  - Painéis pré-criados - Painel de visão geral 1181
  - Painéis pré-criados - Painel do cliente 1181
  - Parceiros 456
  - Partes envolvidas 757
  - Perfil da Empresa 1202
  - Perfil de Corretor 768
  - Perfis Sociais 448
  - Performing Proximity Searches 396
  - Período do Estoque 576
  - Permitindo que os Usuários Alterem Colunas em Análises (Exibição Seletor de Coluna) 1100
  - Permitindo que usuários selecionem uma exibição específica usando a exibição de Seletor de exibição 1101
  - Personalização de aplicativo 1284
  - Personalizando a lista do setor da sua empresa 1709
  - Personalizando a Propriedade Anterior dos Registros Personalizados 1455
  - Personalizando as Apresentações de Campo 813
  - Personalizando as Apresentações de Informações Relacionadas 809
  - Personalizando etiquetas de integração REST 1446

- Personalizando Minha página inicial para a sua empresa 1438
  - Personalizando Páginas do Painel em Tempo de Execução 1165
  - Personalizando seu aplicativo 789
  - Planejamento Comercial 403
  - Planejamento de Chamadas em Massa 231
  - Planos Comerciais 407
  - Planos de Envio de Mensagens 661
  - Planos financeiros 725
  - Plug-ins do aplicativo 2012
  - PRE 2069
  - Preparando a importação de dados 1781
  - Previsões 358
  - Processando Demandas 521
  - Processando solicitações de fundos 518
  - Processo de configuração da conversão de leads 1691
  - Processo de configuração de administradores do parceiro (administrador) 1487
  - Processo de configuração de divisões 1253
  - Processo de configuração de livros 1549
  - Processo de configuração de perfis de acesso 1522
  - Processo de configuração de processos em Oracle CRM On Demand 1597
  - Processo de configuração dos grupos de valores da lista de opções 1428
  - Processo de conversão de leads de seguros em clientes com o modelo de sucesso do produtor 741
  - Processo de execução do planejamento de canal 740
  - Processo de geração do primeiro aviso de perda de pedidos de indenização 740
  - Processo de gerenciamento de calendário e atividades 287
  - Processo de gerenciamento de contas 286
  - Processo de gerenciamento de contatos 286
  - Processo de gerenciamento de oportunidades 285
  - Processo de gerenciamento de previsões para administradores de previsão 287
  - Processo de gerenciamento de previsões para usuários de vendas 287
  - Processo de gerenciamento de relacionamento de agente-corretor 740
  - Processo de gerenciamento de solicitações de serviço 427, 741
  - Processo de integração do Oracle Social Network ao Oracle CRM On Demand 2013
  - Processo de manuseio de campanhas 255
  - Processo de manuseio de leads 255
  - Processo de planejamento de vendas e orçamento 741
  - Processo de reconciliação do estoque 587
  - Processo de recrutamento e estabelecimento de relacionamentos de agente-corretor 740
  - Processos de Ciências Biológicas 561
  - Processos para Administração do Oracle CRM On Demand 1197
  - Procurando contas do parceiro 459
  - Procurando registros em janelas de pesquisa 108
  - Produtos bloqueados 696
  - Produtos financeiros 729
  - Programas de Parceria 461
  - Projetando um Filtro 860
  - Projetando uma ação 862
  - Projetando uma análise 870
  - Projetando uma condição 861
  - Propriedades do seguro 755
  - Publicando Alertas para Toda a Empresa 1268
- Q
- Qualificando Leads 272
- R
- Rastreando apólices principais 763
  - Rastreando Ativos 301
  - Rastreando históricos de serviços de veículos 784
  - Rastreando históricos de vendas de veículos 783
  - Rastreando informações financeiras de veículos 785
  - Rastreando parceiros e concorrentes de contas 300
  - Rastreando produtos financeiros principais 733
  - Rastreando relacionamentos entre contas e contatos 297
  - Rastreando visitas (chamadas de vendas) para clientes 225
  - Reatribuindo Contas 291

- Reatribuindo Leads 272
- Reatribuindo Oportunidades 341
- Rechamando Solicitações MDF 493
- Reconciliando um período do estoque 583
- Record Types That Are Tracked 1712
- Recuperando o ID de entrada do usuário ou redefinindo a senha 199
- Redefinindo apresentações da barra de ação personalizadas 1526
- Redefinindo apresentações da página inicial personalizadas 1527
- Redefinindo apresentações de página personalizadas 1526
- Redefinindo o PIN do DMS de um usuário 1480
- Redefinindo senha de um usuário 1480
- Redefinindo todas as senhas 1242
- Redefinindo uma senha de usuário (Parceiros) 1491
- Redes Sociais 445
- Reenviando Registros de Negócio 481
- Refinando Listas em Páginas de Lista 148
- Registrando requisitos da certificação para uma credencial 555
- Registrando-se para Exames 538
- Registros de Negócio 476
- Regras de dados e atribuição 1681
- Rejeitando Aplicativos 472
- Rejeitando demandas de solicitações de preços especiais 507
- Rejeitando demandas para solicitações de MDF 496
- Rejeitando Leads 279
- Rejeitando Registros de Negócio 481
- Rejeitando solicitações de preços especiais 505
- Rejeitando Solicitações MDF 494
- Relacionando certificações a outras certificações 546
- Relacionando credenciais a outras credenciais 554
- Relacionando cursos a outros cursos 528
- Relacionando exames a outros exames 537
- Relações do item do plano de mensagem 674
- Relatório de Auditoria do Estoque 589
- Removendo endereços de contas, contatos, concessionárias ou parceiros 379
- Removendo Usuários de Atividades 217
- Renomeando análises 856
- Renomeando Painéis 1180
- Renomeando tipos de registro 1441
- Renomeando títulos de seção de campo 1368
- Requisitos do Sistema para o Oracle CRM On Demand 201
- Resolvendo uma Solicitação de Serviço 427
- Restrições ao usar campos concatenados 1340
- Restringindo o uso para endereços IP 1243
- Restringindo processos 1600
- Restringindo regras de workflow a regras ou canais específicos 1644
- Revertendo configurações para padrões 1345
- Reviewing Import Results 1969
- Reviewing Your Alerts 45
- Reviewing Your Company's Pending and Sent Emails 1263
- Revisando a Atividade de Fundo 523
- Revisando a atividade de login de um usuário 1481
- Revisando a utilização dos serviços Web 1980
- Revisando alterações de trilha de auditoria com a trilha de auditoria principal 1261
- Revisando Aplicativos 471
- Revisando as alterações da configuração da administração na trilha de auditoria 1262
- Revisando atividade de conexão para todos os usuários 1258
- Revisando atividades relacionadas à segurança para usuários 1482
- Revisando o uso de recursos da sua empresa 1260
- Revisando planos de envio de mensagens recomendados para atividades 664
- Revisando Previsões 360
- Revisando Resultados da Exportação 1975
- Revisando Soluções 441
- Revisando sua atividade de conexão 804
- Right 2070
- RowIdToRowNum 2071
- RowNum 2072

## S

- [Saindo do Oracle CRM On Demand](#) 202
- [Salvando compromissos como arquivos iCalendar](#) 238
- [Salvando contatos como arquivos vCard](#) 321
- [Salvando informações detalhadas da chamada como um modelo](#) 618
- [Searching for Records in the Action Bar](#) 92
- [Seguro](#) 739
- [Selecionando conteúdo para uma ação](#) 865
- [Selecionando o Objetivo de chamada principal, o Próximo objetivo de chamada principal ou o Resultado principal de um Produto detalhado](#) 683
- [Selecionando os layouts de página de envio de mensagens de produto estruturado](#) 679
- [Selecting Subject Areas](#) 890
- [Service Request Historical Analytics Subject Area](#) 954
- [Service Request Team Historical Analytics Subject Area](#) 955
- [Service Requests Real-Time Reporting Subject Area](#) 1030
- [Setting Up Concatenated Fields](#) 1338
- [Showing Results in Map Views](#) 1103
- [Sobre a barra de ferramentas Criador de alvo no Assistente de segmentação](#) 845
- [Sobre a barra de ferramentas do On Demand Integration em Relatórios e análises para Excel](#) 841
- [Sobre a barra de ferramentas do On Demand Integration na Intercalação de correspondência para Word](#) 838
- [Sobre a configuração da funcionalidade de regras de workflow](#) 1604
- [Sobre a Configuração de campos e Apresentações de página para os Modos de propriedade de registro](#) 1294
- [Sobre a configuração Item com base em função pode ler todos os registros](#) 800
- [Sobre a Configuração Manter o Valor da Lista de Opções Desativada na Atualização](#) 1348
- [Sobre a criação de estruturas de livros](#) 1531
- [Sobre a Duração da Sessão do Oracle CRM On Demand](#) 200
- [Sobre a especificação de filtros para relatórios e painéis incorporados](#) 1328
- [Sobre a exibição das listas de produtos bloqueados dos Contatos](#) 698
- [Sobre a incorporação de relatórios e painéis no Oracle CRM On Demand](#) 1327
- [Sobre a lista de contatos favoritos](#) 321
- [Sobre a mesclagem de divisões e a exclusão de divisões](#) 1255
- [Sobre a Padronização de URL](#) 1420
- [Sobre a pesquisa avançada de registros relacionados](#) 102
- [Sobre a Pesquisa de Palavra-Chave](#) 89
- [Sobre a pesquisa em listas de opções com várias seleções](#) 89
- [Sobre a Pesquisa por Palavra-Chave Aprimorada](#) 117
- [Sobre a Sincronização do Evento e do Compromisso](#) 247
- [Sobre a View Aprimorada para Guias de Informações Relacionadas](#) 78
- [Sobre a Visualização Recomendada e as Melhores Opções de Visualização](#) 1075
- [Sobre acesso a dados, compartilhamento de registros e propriedade de registro](#) 50
- [Sobre ações de workflow](#) 1615
- [Sobre alocações de serviço](#) 1272
- [Sobre Anexos](#) 174
- [Sobre applets da Web personalizados](#) 1369
- [Sobre apresentações de página de usuário](#) 1476
- [Sobre Áreas de Destino em Editores de Exibição](#) 1075
- [Sobre Arquivos vCard](#) 319
- [Sobre as Geocodificação das Informações de Endereço](#) 386
- [Sobre as informações em campos modificados nos registros](#) 1409
- [Sobre as informações nos arquivos iCalendar](#) 239
- [Sobre as políticas de conexão e de senha](#) 1233
- [Sobre Assinaturas Eletrônicas](#) 620
- [Sobre associações inteligentes e funcionalidade Resolver automaticamente](#) 114
- [Sobre atribuições de livro baseadas em hora](#) 1545
- [Sobre bloqueio de produtos e modelos de chamada inteligente](#) 699

- Sobre calendários e estilos de tema 203
- Sobre Calendários fiscais 1243
- Sobre campos exibidos como imagens 61
- Sobre Campos Incorporados Condicionalmente Obrigatórios 1305
- Sobre Campos Mascaráveis 65
- Sobre campos principais na administração do processo 1592
- Sobre campos, listas de opções e métrica 1455
- Sobre Caracteres Especiais em Endereços de E-mail 65
- Sobre como Arrastar e Soltar Compromissos no Calendário 218
- Sobre como ativar e desativar o código personalizado e o indicador de código personalizado 198
- Sobre como criar relatórios com Relatórios e análises para Excel 842
- Sobre como desativar código personalizado para usuários 1371
- Sobre como Editar e Excluir Listas Privadas Criadas por Outros Usuários 146
- Sobre como importar livros e atribuições de livro 1544
- Sobre como Programar Análise e Painéis para Execução Automática 869
- Sobre como Reter Livros Personalizados Vinculados ao Mesclar Registros 168
- Sobre como substituir processos de bloqueio de registro 1603
- Sobre como usar endereços em relatórios 886
- Sobre como usar links da Web para criar novos cenários de integração 1337
- Sobre Condições de Filtro 82
- Sobre Configurações de anexo 1456
- Sobre configurações de perfil para usuários 798
- Sobre Contatos Bloqueados 327
- Sobre Delegação de Usuário 1482
- Sobre Dias de Trabalho e Horas Úteis do Calendário 208
- Sobre divisões e grupos de valores da lista de opções nos registros 1256
- Sobre duplicatas ao criar registros 190
- Sobre duplicidades de registro e IDs externos 1759
- Sobre Equipes da Oportunidade 352
- Sobre estados e campos de transição na administração do processo 1591
- Sobre Estágios de vendas e recurso Atualização em massa 353
- Sobre eventos de acionamento de associação e dissociação 1610
- Sobre eventos de integração 1987
- Sobre Gerenciamento das Soluções 437
- Sobre gerenciamento de campo 1289
- Sobre Grupos de valores da lista de opções 1426
- Sobre Lembretes de Atividades 216
- Sobre listas de opções em cascata e grupos de valores da lista de opções 1389
- Sobre modos de propriedade de registro 1534
- Sobre Níveis de acesso para tipos de registro principais 1514
- Sobre Níveis de acesso para tipos de registro relacionados 1515
- Sobre o acesso de tipos de registro em funções 1495
- Sobre o Assistente de segmentação 845
- Sobre o Bloqueio de Registro 122
- Sobre o calendário fiscal personalizado no Analytics 878
- Sobre o Controle de uso no Oracle CRM On Demand 1200
- Sobre o desempenho do relatório 1157
- Sobre o Oracle Social Engagement and Monitoring 445
- Sobre o Oracle Social Network 451
- Sobre o painel de registro nas páginas Lista 149
- Sobre o preenchimento automático dos campos de solicitação de amostra 659
- Sobre o relacionamento entre transações de amostra e o estoque de amostra 622
- Sobre o suporte de serviços da Web para livros 1534
- Sobre o utilitário cliente Oracle Data Loader On Demand 1976
- Sobre oportunidades e previsões 335
- Sobre os campos da lista de opções, os grupos de valores da lista de opções e as divisões 62
- Sobre os campos de código geográfico no tipo de registro de endereço 385
- Sobre os campos de informações relacionadas personalizados 1315
- Sobre os campos Superior hierárquico e Superior hierárquico (Apelido) nos registros do usuário 1478

- Sobre os eventos de controle de modificação 1725
  - Sobre os indicadores de registro para seções de informações relacionadas 76
  - Sobre os limites de apresentação personalizada 1358
  - Sobre os Perfis de acesso nas funções 1509
  - Sobre os widgets do On Demand 826
  - Sobre países e mapeamento de endereços 1738
  - Sobre Perfis de acesso nas equipes, grupos e livros 1510
  - Sobre pesquisas avançadas de vários tipos de registro 103
  - Sobre privilégios em funções 1496
  - Sobre produtos bloqueados para contatos 328
  - Sobre Propagação de acesso através da herança da equipe 1511
  - Sobre Proteção contra falsificação de solicitações entre locais 1241
  - Sobre regras de atribuição 1681
  - Sobre regras de workflow 1604
  - Sobre regras de workflow com base na data/hora 1617
  - Sobre Relacionamentos muitos para muitos para objetos personalizados 1459
  - Sobre Relatórios de Objetos Personalizados 886
  - Sobre restrições de endereço IP para funções 1497
  - Sobre scripts de avaliação 2006
  - Sobre Sessões Simultâneas no Oracle CRM On Demand 201
  - Sobre Valores Padrão em Campos de Pesquisa 89
  - Sobre vinculação de registros a endereços 381
  - Sobre workflows do item de solicitação de amostra e regras do produto bloqueado 699
  - Solicitação de serviço - Campos: preparação de importação 1946
  - Solicitações de Amostra 654
  - Solicitações de Preços Especiais 499
  - Solicitações de Serviço 428
  - Solicitações MDF 489
  - Solicitando Certificação 547
  - Solicitando uma contagem de estoque provisória 581
  - Solicitando uma Credencial 556
  - Solução - Campos: preparação de importação 1950
  - Soluções 437
  - Soluções e Solicitações de Serviço 427
  - Step 2: Reviewing Results and Creating Layouts 1069
  - Suporte de Idioma das Listas de Opções no Analytics 886
  - Support for the List Add Feature 1352
  - Support for the Merge Functionality 166
  - Support for the Sort Feature for Related Items 1354
  - Support for Type-Ahead Search in Targeted Search 94
- T
- Terminando o período dos registros de negócio 482
  - Timestamp 2072
  - Tipos de dados no Expression Builder 2037
  - Tipos de registro que suportam grupos de valores da lista de opções e divisões 1429
  - Titulares da apólice 765
  - Titulares da conta financeira 719
  - ToChar 2073
  - Today 2075
  - Tópicos relacionados para perfis de acesso 1525
  - Tornando a análise personalizada pública 1120
  - Tornando as certificações visíveis para parceiros 547
  - Tornando as credenciais visíveis para parceiros 555
  - Tornando os cursos visíveis para parceiros 529
  - Tornando os exames visíveis para parceiros 537
  - Trabalhando com a lista de observações 173
  - Trabalhando com a página inicial Alocação 632
  - Trabalhando com a página inicial Aplicativos 468
  - Trabalhando com a página inicial Certificação 543
  - Trabalhando com a página inicial Concessionária 773
  - Trabalhando com a página inicial Conta do plano 417
  - Trabalhando com a página inicial Contato do plano 420

- [Trabalhando com a página inicial Credencial 551](#)
- [Trabalhando com a página inicial Curso 525](#)
- [Trabalhando com a Página inicial da cobertura 749](#)
- [Trabalhando com a Página inicial da conta financeira 716](#)
- [Trabalhando com a Página inicial da solicitação de amostra 655](#)
- [Trabalhando com a página inicial de alocação de contato HCP 637](#)
- [Trabalhando com a Página inicial de apólice 761](#)
- [Trabalhando com a Página inicial de conta da carteira 708](#)
- [Trabalhando com a Página inicial de demanda 743](#)
- [Trabalhando com a Página inicial de família 702](#)
- [Trabalhando com a Página inicial de fundos 514](#)
- [Trabalhando com a Página inicial de investimento da conta financeira 723](#)
- [Trabalhando com a Página inicial de previsão 358](#)
- [Trabalhando com a Página inicial de produto bloqueado 697](#)
- [Trabalhando com a página inicial de relações do item do plano de mensagem 674](#)
- [Trabalhando com a página inicial de solicitações de MDF 490](#)
- [Trabalhando com a Página inicial de solução 439](#)
- [Trabalhando com a página inicial do Analytics 851](#)
- [Trabalhando com a Página Inicial do Ativo 392](#)
- [Trabalhando com a Página inicial do dano 752](#)
- [Trabalhando com a página inicial do evento 564](#)
- [Trabalhando com a página inicial do item do plano de mensagem 668](#)
- [Trabalhando com a página inicial do plano de mensagem 661](#)
- [Trabalhando com a Página inicial do plano financeiro 726](#)
- [Trabalhando com a página inicial do termo de isenção de responsabilidade sobre amostra 644](#)
- [Trabalhando com a Página inicial do titular da conta financeira 719](#)
- [Trabalhando com a página inicial Endereço 371](#)
- [Trabalhando com a página inicial Exame 534](#)
- [Trabalhando com a página inicial Indicação do produto 685](#)
- [Trabalhando com a página inicial Leads 268](#)
- [Trabalhando com a página inicial Licença do estado do contato 571](#)
- [Trabalhando com a página inicial Lote de amostra 640](#)
- [Trabalhando com a página inicial Mídia social 446](#)
- [Trabalhando com a página inicial Objetivo 413](#)
- [Trabalhando com a página inicial Oportunidade do plano 423](#)
- [Trabalhando com a página inicial Ordem 689](#)
- [Trabalhando com a página inicial Parceiros 456](#)
- [Trabalhando com a página inicial Parte envolvida 758](#)
- [Trabalhando com a página inicial Perfil social 448](#)
- [Trabalhando com a página inicial Perfis de corretores 768](#)
- [Trabalhando com a página inicial Período do estoque 577](#)
- [Trabalhando com a página inicial Plano comercial 407](#)
- [Trabalhando com a página inicial Produtos financeiros 731](#)
- [Trabalhando com a página inicial Programas de parceria 462](#)
- [Trabalhando com a página inicial Propriedade do seguro 755](#)
- [Trabalhando com a página inicial Registro de negócio 476](#)
- [Trabalhando com a página inicial Solicitação de preços especiais 500](#)
- [Trabalhando com a página inicial Titular da apólice 765](#)
- [Trabalhando com a página inicial Transação de amostra 593](#)
- [Trabalhando com a página inicial Transação financeira 735](#)
- [Trabalhando com a página inicial Veículos 778](#)
- [Trabalhando com a página Lista de funções 1494](#)
- [Trabalhando com a página Lista de perfis de acesso 1513](#)

- Trabalhando com a Solicitação de serviço - Página inicial 428
- Trabalhando com Anexos 174
- Trabalhando com applets de feeds RSS 49
- Trabalhando com as Contas - Página inicial 288
- Trabalhando com as Oportunidades - Página inicial 338
- Trabalhando com as páginas Calendário 209
- Trabalhando com Campanhas - Página inicial 256
- Trabalhando com Listas 135
- Trabalhando com listas de atividades 219
- Trabalhando com Meu Painel 1169
- Trabalhando com o Message Center 47
- Trabalhando com o Oracle Social Network 452
- Trabalhando com os Contatos - Página inicial 311
- Trabalhando com outros aplicativos 831
- Trabalhando com registros 50
- Trabalhando em uma Solicitação de Serviço 427
- Tracking Invitees to Events 567
- Tracking Revenue Based on Accounts 303
- Traduzindo os Nomes de Applets da Web e de Relatórios Personalizados 1385
- Transações de Amostra 592
- Transações financeiras 735
- Transferindo a propriedade de registros 157

## U

- Updating Your Personal Details 790
- Upper 2076
- Usando a Pesquisa Avançada 99
- Usando campos de filtragem otimizados 1034
- Usando campos personalizados indexados 1342
- Usando funções no Analytics 1121
- Usando modelos de administrador durante a configuração 1200
- Usando o Assistente de segmentação 845
- Usando o Catálogo 853
- Usando o Expression Builder 2030
- Usando o Oracle CRM On Demand Integration for Office 837

- Usando o painel de registro nas páginas Lista 150
- Usando o seletor Livro 114
- Usando Scripts de Avaliação 181
- Usando scripts de avaliação da atividade 246
- Usando scripts de qualificação de lead 273
- Usando scripts de solicitação de serviço 432
- User Fields 1465
- User Fields: Import Preparation 1957
- UserValue 2077
- UtcConvert 2081
- Utilitário cliente Oracle Data Loader On Demand 1976
- Utilitário cliente Oracle Migration Tool On Demand 1982

## V

- Variáveis de sessão no Analytics 1154
- Veículos 778
- Vendas 285
- Verificando a configuração de livros para a função de administrador 1550
- Verificando Assinaturas Eletrônicas 620
- Verificando status de licenças e usuários ativos 1233
- Viewing Audit Trails for Records 189
- Vinculando Contas da Carteira 295
- Vinculando contatos a várias contas 323
- Vinculando Exibições Mestras e de Detalhes 1111
- Vinculando informações da solicitação de amostra a chamadas 615
- Vinculando informações de amostras entregues a chamadas 610
- Vinculando informações detalhadas do produto a chamadas 606
- Vinculando informações do item promocional a chamadas 613
- Vinculando produtos a registros de negócio 483
- Vinculando produtos a solicitações de preços especiais 502
- Vinculando programas a solicitações de preços especiais 503
- Vinculando registros a objetivos 414
- Vinculando registros a planos comerciais 409
- Vinculando registros às contas 293
- Vinculando registros durante a importação 1774

- [Visão Geral de Página por Página do Oracle CRM On Demand 37](#)
- [Visualizando Registros 121](#)



Copyright © 2005, 2022, Oracle e/ou suas empresas afiliadas.

Este programa de computador e sua documentação são fornecidos sob um contrato de licença que contém restrições sobre seu uso e divulgação, sendo também protegidos pela legislação de propriedade intelectual. Exceto em situações expressamente permitidas no contrato de licença ou por lei, não é permitido usar, reproduzir, traduzir, divulgar, modificar, licenciar, transmitir, distribuir, expor, executar, publicar ou exibir qualquer parte deste programa de computador e de sua documentação, de qualquer forma ou através de qualquer meio. Não é permitida a engenharia reversa, a desmontagem ou a descompilação deste programa de computador, exceto se exigido por lei para obter interoperabilidade.

As informações contidas neste documento estão sujeitas a alteração sem aviso prévio. A Oracle Corporation não garante que tais informações estejam isentas de erros. Se você encontrar algum erro, por favor, nos envie uma descrição de tal problema por escrito.

Se este programa de computador, ou sua documentação, for entregue / distribuído(a) ao Governo dos Estados Unidos ou a qualquer outra parte que licencie os Programas em nome daquele Governo, a seguinte nota será aplicável:

U.S. GOVERNMENT END USERS: Oracle programs (including any operating system, integrated software, any programs embedded, installed or activated on delivered hardware, and modifications of such programs) and Oracle computer documentation or other Oracle data delivered to or accessed by U.S. Government end users are "commercial computer software" or "commercial computer software documentation" pursuant to the applicable Federal Acquisition Regulation and agency-specific supplemental regulations. As such, the use, reproduction, duplication, release, display, disclosure, modification, preparation of derivative works, and/or adaptation of i) Oracle programs (including any operating system, integrated software, any programs embedded, installed or activated on delivered hardware, and modifications of such programs), ii) Oracle computer documentation and/or iii) other Oracle data, is subject to the rights and limitations specified in the license contained in the applicable contract. The terms governing the U.S. Government's use of Oracle cloud services are defined by the applicable contract for such services. No other rights are granted to the U.S. Government.

Este programa de computador foi desenvolvido para uso em diversas aplicações de gerenciamento de informações. Ele não foi desenvolvido nem projetado para uso em aplicações inerentemente perigosas, incluindo aquelas que possam criar risco de lesões físicas. Se utilizar este programa em aplicações perigosas, você será responsável por tomar todas e quaisquer medidas apropriadas em termos de segurança, backup e redundância para garantir o uso seguro de tais programas de computador. A Oracle Corporation e suas afiliadas se isentam de qualquer responsabilidade por quaisquer danos causados pela utilização deste programa de computador em aplicações perigosas.

Oracle e Java são marcas comerciais registradas da Oracle Corporation e/ou de suas empresas afiliadas. Outros nomes podem ser marcas comerciais de seus respectivos proprietários.

Intel e Intel Inside são marcas comerciais ou marcas comerciais registradas da Intel Corporation. Todas as marcas comerciais SPARC são usadas sob licença e são marcas comerciais ou marcas comerciais registradas da SPARC International, Inc. AMD, Epyc e o logotipo do AMD são marcas comerciais ou marcas comerciais registradas da Advanced Micro Devices. UNIX é uma marca comercial registrada licenciada por meio do consórcio The Open Group.

Este programa e sua documentação podem oferecer acesso ou informações sobre conteúdos, produtos e serviços de terceiros. A Oracle Corporation e suas empresas afiliadas não fornecem quaisquer garantias relacionadas a conteúdos, produtos e serviços de terceiros e estão isentas de quaisquer responsabilidades associadas a eles, a menos que isso tenha sido definido em um acordo aplicável entre você e a Oracle. A Oracle Corporation e suas empresas afiliadas não são responsáveis por quaisquer tipos de perdas, despesas ou danos incorridos em consequência do acesso ou da utilização de conteúdos, produtos ou serviços de terceiros, a menos que isso tenha sido definido em um acordo aplicável entre você e a Oracle.

Acesso ao Suporte Oracle

Clientes Oracle que adquiriram suporte têm acesso a suporte eletrônico por meio do My Oracle Support. Para obter informações, visite [Diretório de contatos do Suporte ao cliente global da Oracle](#) ou [Acessibilidade ao Suporte ao cliente da Oracle](#) se você tiver deficiência auditiva.